Commission des lésions professionnelles

rapport **annuel de gestion** 2003·2004

Québec

quelques chiffres

EFFECTIF AUTORISÉ	442
BUDGET ANNUEL	50,1 MILLIONS DE DOLLARS
DOSSIERS OUVERTS (CONTESTATIONS REÇUES)	26 163
DOSSIERS FERMÉS	22 583
• DÉCISIONS	8 251
• ACCORDS EN CONCILIATION (ARTICLE 429.46 LATMP)	3 353
• DÉSISTEMENTS À LA SUITE D'UNE ACTIVITÉ DE CONCILIATION	7 818
• DÉSISTEMENTS NATURELS	3 041
• FERMETURES ADMINISTRATIVES	120

DÉLAI MOYEN ENTRE LA RÉCEPTION DE LA CONTESTATION ET LA DÉCISION SUR LE FOND

• TOUS LES RECOURS (URGENTS, PRIORITAIRES ET RÉGULIERS)	
• SANS LES REMISES	6,6 MOIS
• AVEC LES REMISES	11,3 MOIS

REMISES ACCORDÉES	9 956

105-03488/

Commission des lésions professionnelles

rapport annuel de gestion 2003·2004

Note :
Le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

ISBN : 2-550-42523-5
Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Québec, 2004
Bibliothèque nationale du Canada, 2004

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter, pour dépôt, le *Rapport annuel de gestion de la Commission des lésions professionnelles* pour l'exercice financier 2003-2004.

Ce rapport constitue une reddition de comptes à l'égard des objectifs du plan gique. Il a été préparé en vertu de la *Loi sur l'administration publique* et selon les dispositions c article 381 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (L.R.Q., chapitre 01).

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le ministre du Travail,

Michel Després

Québec, octobre 2004.

Monsieur Michel Després
Ministre du Travail
200, chemin Ste-Foy, 6e étage
Québec (Québec) G1R 5S1

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre le *Rapport annuel de gestion de la Commission des lésions professionnelles* (CLP) pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2004.

Ce rapport fait état des résultats obtenus par la CLP à l'égard des objectifs de son plan stratégique. Il contient aussi de nombreux renseignements d'intérêt public et présente les états financiers vérifiés.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

La présidente,

Micheline Bélanger

Québec, août 2004.

la table des **matières**

LA DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES 9

LE MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE 10

LA COMMISSION DES LÉSIONS PROFESSIONNELLES 12

La fonction, la mission, les valeurs 13
La fonction 13
La mission 13
Les valeurs 13
Le fondement juridique 14
Les assises juridiques de la CLP 14
La compétence et les domaines d'intervention 15
L'organisation administrative 16
La structure organisationnelle 16
L'organigramme 17
Les mandats 18
Les ressources 20

LES RÉSULTATS EN REGARD DES OBJECTIFS STRATÉGIQUES 24

AXE D'INTERVENTION 1 : LE SERVICE À LA CLIENTÈLE 26
VOLET 1.1 : La qualité des services 26
• Développer des services adaptés aux besoins de ses divers clients 26
VOLET 1.2 : Les décisions sur le fond 31
• Accroître la qualité et la cohérence des décisions tout en préservant l'indépendance décisionnelle des commissaires 31
• Rendre les décisions dans un délai moyen maximal de six mois après la réception de la contestation, tout en visant le respect du délai de trois mois fixé par la loi pour les dossiers prioritaires 35
VOLET 1.3 : La conciliation 40
• Assurer et maintenir l'accessibilité et la qualité des services de conciliation, mesure offerte comme mode alternatif de règlement des litiges 40
AXE D'INTERVENTION 2 : LES RESSOURCES HUMAINES 44
VOLET 2.1 : L'appartenance à l'organisation 44
• Renforcer l'esprit d'équipe et le sentiment d'appartenance à l'organisation 44
VOLET 2.2 : Le développement des ressources humaines 45
• Favoriser le développement et l'utilisation des compétences de chacun au sein de l'organisation 45

VOLET 2.3 : La santé des personnes ____ 47
• Mettre en place des conditions favorisant la santé des personnes au travail ____ 47
AXE D'INTERVENTION 3 : LE FONCTIONNEMENT DU TRIBUNAL ____ 48
VOLET 3.1 : Les vice-présidences ____ 48
• Assurer l'uniformité des services offerts à la clientèle à travers le Québec ____ 48
VOLET 3.2 : Les directions de soutien ____ 51
• Offrir des services aux gestionnaires et au personnel afin de répondre à leurs besoins et à ceux de l'organisation ____ 51

L'APPLICATION DES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES ____ 52

L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels ____ 53
Les codes de déontologie ____ 55
L'accès à l'égalité dans l'embauche ____ 56
L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration ____ 58
La diffusion des décisions de la CLP ____ 59
Le suivi aux rapports du Vérificateur général du Québec ____ 61

LES STATISTIQUES OPÉRATIONNELLES ____ 62

LES ÉTATS FINANCIERS ____ 74

Rapport de la direction ____ 75
Rapport du vérificateur ____ 77

LES ANNEXES ____ 87

ANNEXE 1
Résultats du sondage de la CLP auprès de sa clientèle ____ 89
ANNEXE 2
Déclaration de services aux citoyens ____ 92
ANNEXE 3
Liste des décrets 2003-2004 qui découlent de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP) ____ 97
ANNEXE 4
Code de déontologie des assesseurs et des conciliateurs ____ 98
ANNEXE 5
Lignes directrices relatives au rôle des experts ____ 101
ANNEXE 6
Coordonnées des bureaux de la CLP dans toutes les régions du Québec ____ 105

La liste des tableaux

Tableaux reliés aux objectifs stratégiques

Tableau 1 : Plaintes traitées 28
Tableau 2 : Recours en révision et à la Cour supérieure 31
Tableau 3 : Décisions corrigées 32
Tableau 4 : Délai moyen – réception/décision (tous les dossiers) 35
Tableau 5 : Délai par région 36
Tableau 6 : Délai moyen, sans remises, selon les étapes 36
Tableau 7 : Délai moyen réception/décision selon le type de dossier 37
Tableau 8 : Dossiers ouverts et fermés 38
Tableau 9 : Remises d'audience 39
Tableau 10 : Remises d'audience par région 39
Tableau 11 : Dossiers fermés par la conciliation 40
Tableau 12 : Délai en conciliation 41
Tableau 13 : Requêtes en révision à la suite d'une décision qui entérine un accord 42
Tableau 14 : Requêtes en annulation de désistements à la suite d'une conciliation effectuée par la CLP 42

Autres tableaux

Répartition de l'effectif de la CLP 20
Répartition de l'effectif affecté au service à la clientèle 20
Répartition des dépenses 21
Dépenses directes en technologie de l'information 23
Présence des communautés culturelles, des autochtones et des anglophones – CLP/Fonction publique au 31 mars 2004 56
Embauche de personnel des groupes cibles 56
Présence des personnes handicapées CLP/Fonction publique au 31 mars 2004 57
Rajeunissement de la fonction publique/recrutement collégial 57

la déclaration de **fiabilité** des **données**

Les informations contenues dans ce rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Celle-ci porte sur l'exactitude de l'information présentée et sur la fiabilité des contrôles effectués.

Ce rapport décrit fidèlement la mission, les valeurs, les mandats et les axes d'intervention de la Commission des lésions professionnelles. Il fait état des objectifs et des indicateurs retenus et il présente des données exactes et fiables quant aux résultats atteints.

Les membres du comité de direction ont également approuvé ce rapport de gestion. Nous avons toutes les raisons de croire que les données présentées correspondent à la situation au 31 mars 2004.

La présidente,

Micheline Bélanger

Micheline Bélanger

Québec, août 2004

le message de la présidente

Pour tout le personnel de la Commission des lésions professionnelles (CLP), l'année 2003-2004 aura été marquée par le dépôt du projet de loi 35 qui prévoit la fusion du Tribunal administratif du Québec et de la CLP. Les impacts éventuels de ce projet de loi ont évidemment été pris en compte dans le suivi du plan de travail de même que dans plusieurs décisions qui concernent le fonctionnement du tribunal ou les ressources humaines.

Outre ce projet de réforme, un deuxième élément a également eu des répercussions importantes sur la détermination des priorités et des activités tout au long de l'année. Comme tous les ministères et organismes, la CLP a été appelée à participer aux efforts de rationalisation attendus par le gouvernement. C'est ainsi qu'elle a dû réduire sa demande budgétaire de 1,4 million de dollars. À la CLP, un tel exercice s'avère particulièrement difficile puisque notre budget est constitué à plus de 85 % de dépenses incompressibles : masse salariale, coûts de loyers, etc.

Ayant comme préoccupation de préserver la qualité des services offerts à notre clientèle, nous avons donc revu toutes les dépenses reliées au fonctionnement du tribunal et nous avons réduit ou reporté à plus tard des projets qui étaient inscrits à notre plan de travail dont, notamment, le renouvellement de l'équipement informatique. Nous avons néanmoins poursuivi l'implantation de nouvelles technologies, comme l'enregistrement numérique et la visioconférence, qui permettent de mieux servir nos clients.

Pour d'autres aspects tels que les frais de déplacement et les activités de formation, nous avons fait appel à la compréhension et à la collaboration des commissaires et de l'ensemble du personnel. Ces contraintes n'ont certes pas été faciles pour nos employées et employés qui ont dû limiter les rencontres et réduire leurs déplacements. Aussi, je tiens à les remercier toutes et tous, car ils nous ont grandement aidés à équilibrer notre budget sans pour autant compromettre la qualité de nos services.

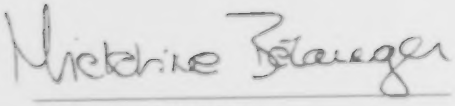
À cet égard, notre personnel peut d'ailleurs être particulièrement fier des résultats du sondage téléphonique effectué au cours de l'année auprès de 229 travailleurs, employeurs et représentants qui ont eu affaire à la CLP. Ces résultats, présentés à l'annexe I, démontrent que notre clientèle est très satisfaite des services obtenus et que, dans l'ensemble, nous respectons les engagements que nous avons diffusés dans notre *Déclaration de services aux citoyens*.

Ce sondage nous a donné de bonnes indications sur les aspects à améliorer. C'est ainsi que nous devrons chercher comment améliorer le service à ceux qui se montrent le moins satisfaits. C'est le cas notamment des employeurs et des travailleurs représentés, qui accordent souvent les cotes les plus faibles comparativement aux clients non représentés dont la satisfaction élevée provient sans doute, en partie, de l'attention et des efforts que nous leur avons consacrés au cours des dernières années.

Compte tenu de la hausse importante du nombre de contestations, le maintien de cette qualité de services s'avérera un défi de taille pour l'avenir. En 2003-2004, la CLP a ouvert 26 163 dossiers, ce qui représente une hausse de 27 % par rapport à l'année précédente. Il s'agit du volume de contestations le plus important depuis la création de la CLP et nous prévoyons un volume autant sinon plus élevé en 2004-2005.

Pour la prochaine année, notre priorité consistera à traiter autant de dossiers que nous en recevrons. Dans le contexte actuel – gel de l'embauche dans la fonction publique, projet de fusion de la CLP et du Tribunal administratif du Québec, modernisation de l'État –, nous ne pouvons guère compter sur une augmentation de notre effectif pour faire face à la situation. Nous devrons donc forcément accroître notre productivité et, pour cela, nous devrons utiliser au mieux et à tous les niveaux toutes les ressources dont nous disposons. C'est primordial si nous voulons éviter l'accumulation de dossiers et les impacts à plus ou moins long terme tels que l'augmentation du délai de traitement et l'accroissement des plaintes de la clientèle.

C'est donc un défi de taille qui se pose à tous les gestionnaires, commissaires et membres du personnel de la CLP. Pour y faire face, nous comptons sur l'habituelle collaboration des membres issus des associations d'employeurs et syndicales ainsi que sur la collaboration de nos clients et de leurs représentants.



Micheline Bélanger

la commission des **lésions** professionnelles

la fonction
la **mission,** les **valeurs**

La fonction

Le législateur a confié à la Commission des lésions professionnelles (CLP) la fonction d'entendre et de disposer des contestations des décisions rendues par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) à la suite d'une révision administrative.

La mission

Notre mission tient compte des objectifs et de l'esprit de la loi qui a créé la CLP. Elle consiste à :

- Offrir à notre clientèle, les travailleurs et les employeurs, la possibilité de faire valoir ses droits en matière de santé et de sécurité du travail devant une instance paritaire, indépendante et accessible; et aussi, à

- Entendre nos clients, concilier leurs intérêts et, le cas échéant, décider de leurs recours avec diligence, dans le respect des droits fondamentaux.

Les valeurs

Pour actualiser sa mission, la CLP privilégie trois valeurs.

La première, et également la plus importante, c'est la **primauté des clients**. Ils sont au cœur de toutes les actions et de toutes les décisions. De l'accueil jusqu'à la décision finale, l'objectif de l'ensemble du personnel est de leur donner les meilleurs services.

La deuxième valeur, c'est le **respect** de la CLP envers ses clients, leurs représentants et son personnel. En retour, la CLP s'attend au même respect de la part de sa clientèle.

Et enfin, la troisième valeur, c'est la **responsabilité partagée** puisque le comité de direction privilégie le travail d'équipe et l'imputabilité. Toutefois, pour atteindre ses objectifs, l'organisation compte également sur la collaboration de sa clientèle et de ses partenaires.

le fondement juridique

Les assises juridiques de la CLP

Les responsabilités de la Commission des lésions professionnelles (CLP) découlent de trois lois.

- ***La Loi instituant la Commission des lésions professionnelles et modifiant diverses dispositions législatives (LICLP)***

Cette loi a créé la CLP le 1er avril 1998, en remplacement de la Commission d'appel en matière de lésions professionnelles, et elle a aboli les Bureaux de révision. Elle a, de plus, introduit le paritarisme au sein du tribunal. C'est ainsi que dans la Division de la prévention et de l'indemnisation des lésions professionnelles, un membre issu des associations syndicales et un membre issu des associations d'employeurs siègent auprès d'un commissaire et le conseillent. Ils peuvent poser des questions lors de l'audition et ils expriment leur avis au commissaire qui, toutefois, rend seul la décision.

- ***La Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST)***

Adoptée en 1979, la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST) a créé la CSST. Axée sur la prévention, cette loi prévoit diverses mesures qui visent à assurer la santé et la sécurité au travail. Elle énonce également les obligations de l'employeur à l'égard de la santé et de la sécurité des travailleurs.

- ***La Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP)***

Cette loi, entrée en vigueur le 19 août 1985, avait créé la Commission d'appel en matière de lésions professionnelles. Elle a pour objet la réparation des lésions professionnelles et des conséquences qu'elles entraînent pour les bénéficiaires.

Il y a lieu de noter qu'en vertu de l'article 429.21 LATMP, la Commission des lésions professionnelles a édicté des *Règles de preuve, de procédure et de pratique*. Ces règles s'appliquent aux recours sur lesquels la CLP doit statuer. Elles visent le traitement simple, souple et rapide des demandes soumises, notamment par la collaboration des parties et des représentants et par l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et des communications, dans le respect des règles de justice naturelle et de l'égalité des parties.

L'annexe 3 présente la liste des décrets 2003-2004 qui découlent de la LATMP.

La compétence et les domaines d'intervention

La CLP a compétence exclusive pour décider des recours formés à l'encontre des décisions rendues par la CSST. Elle reçoit les contestations des travailleurs et des employeurs insatisfaits d'une décision rendue par la CSST et elle tente de régler leur désaccord par la voie de la conciliation. Si ce n'est pas possible, elle les convoque à une audience avant de rendre une décision, à moins que les parties ne désirent obtenir une décision sur dossier, sans audience.

La Commission des lésions professionnelles comporte deux divisions :

- la Division du financement, où le commissaire siège seul;
- la Division de la prévention et de l'indemnisation des lésions professionnelles où deux membres, l'un issu des associations d'employeurs et l'autre des associations syndicales, siègent auprès du commissaire et ont pour fonction de le conseiller.

Dans les deux divisions, le commissaire peut aussi être assisté par un assesseur, c'est-à-dire un expert-conseil – médecin, ingénieur, actuaire ou autre – qui a pour fonction de le conseiller sur toute question de nature médicale, professionnelle ou technique.

La Commission des lésions professionnelles a compétence pour entendre les contestations des travailleurs et des employeurs dans les domaines reliés à la santé et à la sécurité du travail, notamment :

- l'existence d'une lésion professionnelle,
- l'évaluation médicale,
- le droit aux indemnités,
- l'assistance médicale,
- la réadaptation,
- le financement,
- le droit au retour au travail,
- le droit de refus,
- le droit au retrait préventif,
- la prévention,
- l'inspection dans les établissements,
- les mesures disciplinaires ou autres sanctions dont un travailleur peut faire l'objet à la suite de l'exercice d'un droit prévu par la LATMP ou la LSST.

Par ailleurs, comme prévu à l'article 381 de la LATMP, la CLP peut faire des recommandations sur les lois, les règlements, les politiques, les programmes et les pratiques administratives qui relèvent de sa compétence.

l'organisation administrative

La structure organisationnelle

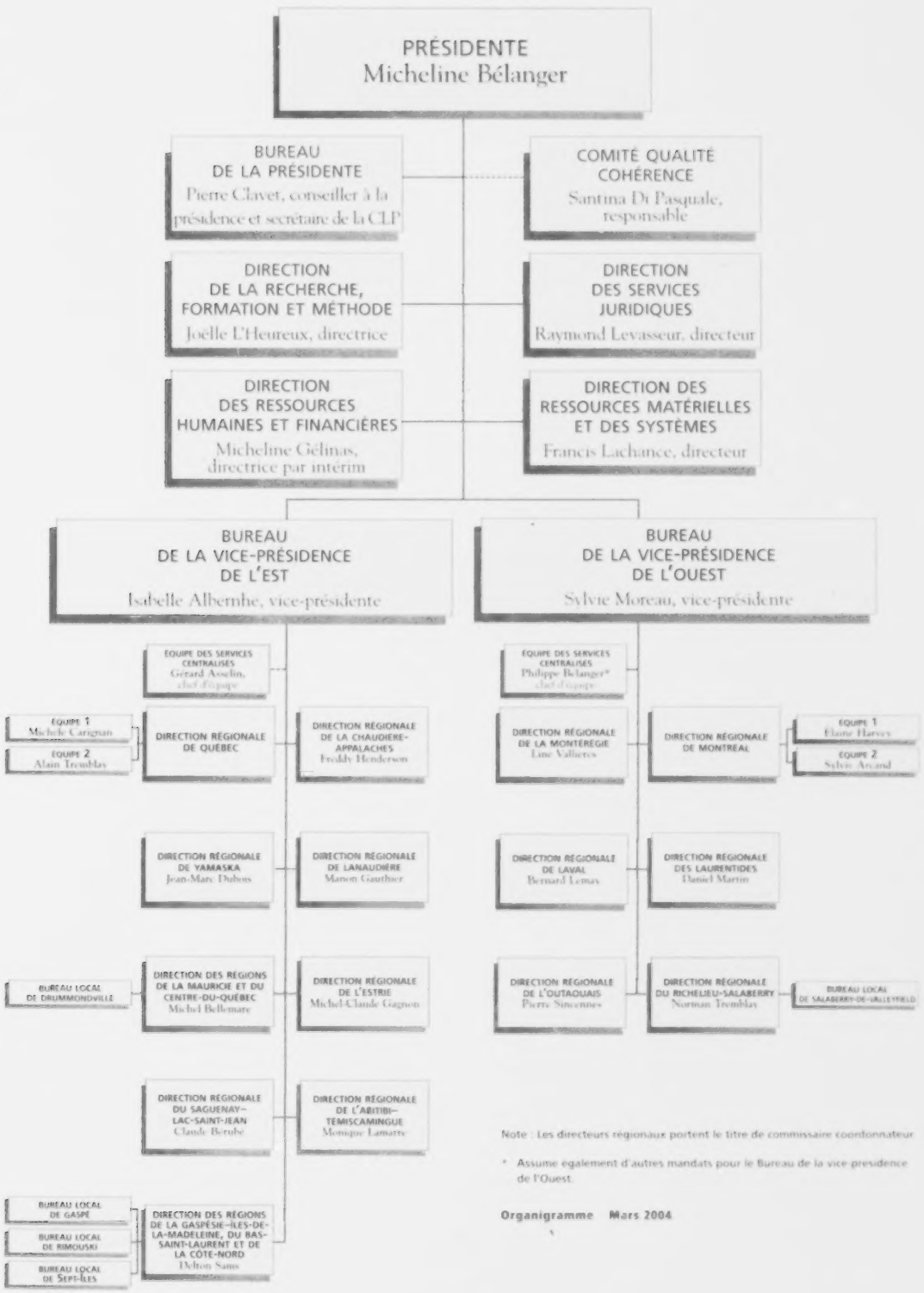
La structure organisationnelle de la CLP est axée sur les opérations et le service à la clientèle. Ainsi :

- les deux vice-présidences ont la responsabilité du traitement des dossiers, du début à la fin du processus;
- les opérations sont décentralisées dans 15 directions régionales et 5 bureaux locaux, ce qui favorise l'accessibilité pour la clientèle;
- ces opérations sont assumées par des équipes multidisciplinaires composées de commissaires, d'assesseurs, de conciliateurs et d'employés de soutien technique et administratif;
- le Bureau de la présidente et quatre directions sont en soutien à toutes les activités du tribunal. Il s'agit de :
  - la Direction des services juridiques,
  - la Direction de la recherche, formation et méthode,
  - la Direction des ressources humaines et financières,
  - la Direction des ressources matérielles et des systèmes.

Finalement, le maintien d'un comité qualité cohérence permanent démontre l'importance que la direction accorde à la qualité et à la cohérence des décisions du tribunal.

L'organigramme de la CLP est reproduit à la page suivante.

L'organigramme



Note : Les directeurs régionaux portent le titre de commissaire coordonnateur.

* Assume également d'autres mandats pour le Bureau de la vice-présidence de l'Ouest.

Organigramme Mars 2004

Les mandats

Mandats communs

Les directions de soutien et les vice-présidences ont des mandats communs qui consistent à :

- déterminer et mettre en œuvre les orientations et les objectifs de la CLP;
- élaborer des politiques propres à leur sphère d'activité et voir à leur implantation;
- contribuer à la réalisation du plan annuel de gestion.

Mandats spécifiques

Les vice-présidences de l'Est et de l'Ouest

Assumer la responsabilité du fonctionnement opérationnel de la CLP, la gestion des directions régionales et des bureaux locaux ainsi que le fonctionnement en équipe intégrée.

Le bureau de la présidente

Conseiller la présidente, élaborer, coordonner et assurer le suivi de la planification stratégique et opérationnelle, assurer les liens avec les membres issus des associations et coordonner l'ensemble des activités de communication. Assumer la responsabilité de la gestion documentaire et du Secrétariat de la CLP.

La Direction de la recherche, formation et méthode

Conseiller et soutenir sa clientèle – les commissaires, les assesseurs et les conciliateurs – en ce qui concerne le développement des compétences liées à la mission de la CLP ainsi que l'atteinte d'un niveau élevé de qualité et de cohérence. Assurer également l'accessibilité à la jurisprudence de la CLP et suggérer à la direction des orientations en matière de conciliation.

La Direction des services juridiques

Conseiller la direction sur toute matière d'intérêt juridique et représenter la CLP devant les tribunaux supérieurs. Assumer la responsabilité de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

La Direction des ressources humaines et financières

Conseiller et appuyer les gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines et financières et offrir différents services spécialisés aux employés.

La Direction des ressources matérielles et des systèmes

Planifier, organiser et rendre disponibles les ressources matérielles et informationnelles aux clientèles interne et externe.

Le schéma des mandats de chacune de ces unités se trouve à la page suivante.

MANDATS COMMUNS ET SPÉCIFIQUES

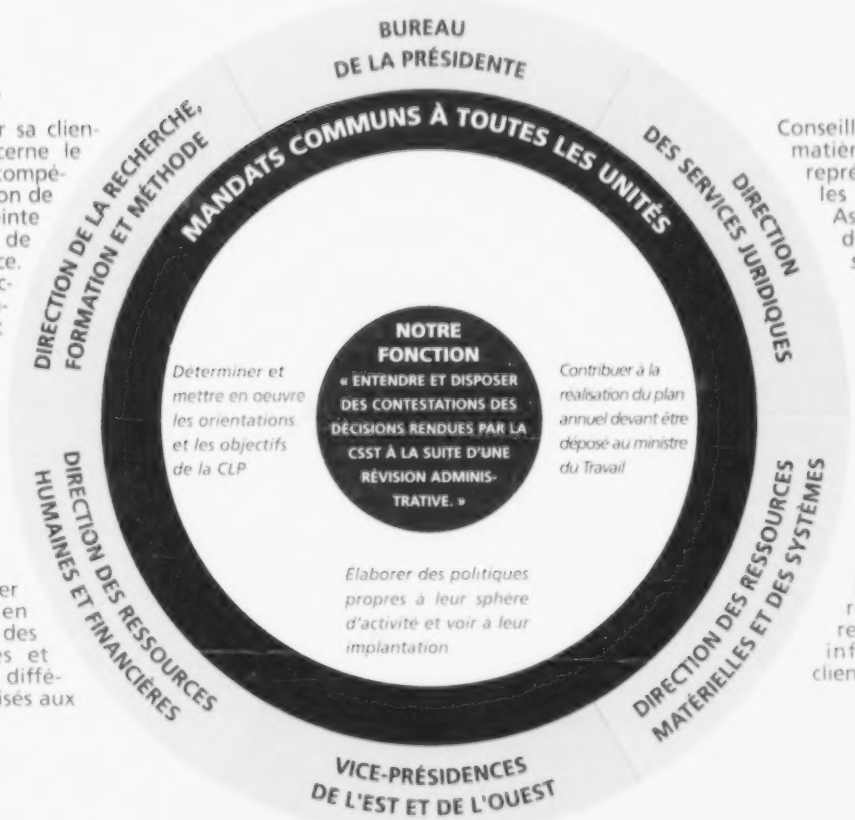
NOTRE MISSION

« Offrir à notre clientèle, les travailleurs et les employeurs, la possibilité de faire valoir ses droits en matière de santé et de sécurité du travail devant une instance paritaire, indépendante et accessible. La CLP verra à entendre ses clients, à concilier leurs intérêts et, le cas échéant, à décider de leurs recours avec diligence, dans le respect des droits fondamentaux. »

Tous ces mandats s'appuient sur NOS VALEURS :
La primauté du client, le respect et la responsabilité partagée.

MANDAT

Conseiller la présidente, élaborer, coordonner et assurer le suivi de la planification stratégique et opérationnelle, assurer les liens avec les membres issus des associations et coordonner l'ensemble des activités de communication. Assumer la responsabilité de la gestion documentaire et du Secrétariat de la CLP.



MANDAT

Conseiller et soutenir sa clientèle en ce qui concerne le développement des compétences liées à la mission de la CLP ainsi que l'atteinte d'un niveau élevé de qualité et de cohérence. Assurer également l'accessibilité à la jurisprudence de la CLP et suggérer à la direction des orientations en matière de conciliation.

MANDAT

Conseiller la direction sur toute matière d'intérêt juridique et représenter la CLP devant les tribunaux supérieurs. Assumer la responsabilité de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

MANDAT

Conseiller et appuyer les gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines et financières et offrir différents services spécialisés aux employés.

MANDAT

Planifier, organiser et rendre disponibles les ressources matérielles et informationnelles aux clientèles interne et externe.

MANDAT

Assumer la responsabilité du fonctionnement opérationnel de la CLP, la gestion des directions régionales et des bureaux locaux ainsi que le fonctionnement en équipe intégrée.

MANDATS COMMUNS ET SPÉCIFIQUES

NOTRE MISSION

« Offrir à notre clientèle, les travailleurs et les employeurs, la possibilité de faire valoir ses droits en matière de santé et de sécurité du travail devant une instance paritaire, indépendante et accessible. La CLP verra à entendre ses clients, à concilier leurs intérêts et, le cas échéant, à décider de leurs recours avec diligence, dans le respect des droits fondamentaux. »

Tous ces mandats s'appuient sur NOS VALEURS :
La primauté du client, le respect et la responsabilité partagée.

MANDAT

Conseiller la présidente, élaborer, coordonner et assurer le suivi de la planification stratégique et opérationnelle, assurer les liens avec les membres issus des associations et coordonner l'ensemble des activités de communication. Assumer la responsabilité de la gestion documentaire et du Secrétariat de la CLP.

BUREAU DE LA PRÉSIDENTE

MANDAT

Conseiller et soutenir sa clientèle en ce qui concerne le développement des compétences liées à la mission de la CLP ainsi que l'atteinte d'un niveau élevé de qualité et de cohérence. Assurer également l'accessibilité à la jurisprudence de la CLP et suggérer à la direction des orientations en matière de conciliation.

DIRECTION DE LA RECHERCHE, FORMATION ET MÉTHODE

DIRECTION DES SERVICES JURIDIQUES

MANDAT

Conseiller la direction sur toute matière d'intérêt juridique et représenter la CLP devant les tribunaux supérieurs. Assumer la responsabilité de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

MANDAT

Conseiller et appuyer les gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines et financières et offrir différents services spécialisés aux employés.

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES

DIRECTION DES RESSOURCES MATÉRIELLES ET DES SYSTÈMES

MANDAT

Planifier, organiser et rendre disponibles les ressources matérielles et informationnelles aux clientèles interne et externe.

VICE-PRÉSIDENCES DE L'EST ET DE L'OUEST

MANDAT

Assumer la responsabilité du fonctionnement opérationnel de la CLP, la gestion des directions régionales et des bureaux locaux ainsi que le fonctionnement en équipe intégrée.

Les ressources

Les ressources humaines

L'effectif en 2003-2004 est le même qu'en 2002-2003, soit 442 postes (441 équivalents temps complet et 1 poste occasionnel). Voici sa répartition.

Membres[1] et dirigeants de l'organisme	117[2]
Personnel d'encadrement	8
Professionnels[3]	114
Personnel technique et de bureau	202
Poste occasionnel	1
Total	**442**

[1] Les membres sont les commissaires de la CLP, incluant la présidente et les deux vice-présidentes. Ils représentent 26 % de l'effectif régulier. Ils sont nommés par le gouvernement, après consultation du Conseil consultatif du travail et de la main-d'oeuvre (LATMP, section IV, article 385).

[2] Un de ces commissaires occupe un poste d'encadrement.

[3] La catégorie des professionnels comprend : 53 conciliateurs, 26 médecins, 16 avocats et 19 autres professionnels en gestion des ressources humaines, communications, informatique, etc.

Comme on le voit dans le tableau suivant, 81 % de l'effectif se trouve dans les deux vice-présidences. Ce personnel est affecté au service direct à la clientèle.

Répartition de l'effectif affecté au service à la clientèle

Région	Nombre d'employés	% de l'effectif global (442 ETC)
Bureaux des vice-présidences	14	3,2 %
Abitibi-Témiscamingue	8	1,8 %
Chaudière-Appalaches	20	4,5 %
Estrie	12	2,7 %
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, Bas-Saint-Laurent et Côte-Nord	14	3,2 %
Lanaudière	21	4,8 %
Laurentides	22	5,0 %
Laval	15	3,4 %
Mauricie et Centre-du-Québec	21	4,8 %
Montérégie	20	4,5 %
Montréal	79	17,9 %
Outaouais	8	1,8 %
Québec	31	7,0 %
Richelieu-Salaberry	20	4,5 %
Saguenay–Lac-St-Jean	8	1,8 %
Yamaska	13	2,9 %
Équipes des services centralisés (préparation et numérisation des dossiers)	32	7,2 %
Total	**358**	**81 %**

Les ressources financières

La CLP est un organisme extrabudgétaire et son fonds de fonctionnement est constitué des sommes versées par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) – à partir des cotisations annuelles versées par les employeurs – au montant et selon les modalités que détermine le gouvernement. Le budget ainsi alloué est passé de 48,4 millions de dollars en 2002-2003 à 50,1 millions de dollars en 2003-2004.

Les états financiers détaillés se trouvent en page 74 de ce rapport. Voici, globalement, la répartition des dépenses au cours des exercices financiers 2002-2003 et 2003-2004.

Répartition des dépenses	2002-2003 $		2003-2004 $
Masse salariale[1]	32 866 891		33 538 144
Autres frais de fonctionnement (excluant les amortissements des immobilisations et pertes sur disposition d'immobilisations)	5 284 906		4 616 488
Loyers et entretien	5 196 017		5 218 107
Honoraires et frais de déplacement des membres issus des associations d'employeurs et syndicales[2]	5 518 225		5 394 070
Total	**48 866 039**		**48 766 809**

[1] La rémunération des commissaires compte pour 44 % de la masse salariale. Cette rémunération est déterminée conformément au *Règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des commissaires de la Commission des lésions professionnelles*.

[2] Les honoraires des membres issus des associations sont établis conformément au *Règlement sur la rémunération des membres de la Commission des lésions professionnelles autres que les commissaires*.

Les ressources informationnelles

Les technologies de l'information (TI) constituent un actif important de la CLP. Depuis plusieurs années, la CLP mise sur l'utilisation des TI pour soutenir son plan stratégique et opérationnel. Ainsi, au cours du dernier exercice financier, elle a continué d'investir des sommes importantes pour moderniser son infrastructure technologique, terminer l'amélioration de ses liens de télécommunication par l'intermédiaire du Réseau de télécommunication multimédia de l'administration publique québécoise (RETEM), rendre ses systèmes plus performants et développer de nouvelles bases de connaissances.

Plusieurs autres activités à caractère technologique ont été réalisées. Mentionnons, entre autres :

- L'installation de la téléphonie IP dans les bureaux de Montréal, mettant ainsi fin au projet débuté l'an dernier. Cette technologie d'avant-garde, qui utilise les prises de réseaux informatiques au lieu des prises téléphoniques, permet de gérer à l'interne la programmation et les déplacements des appareils. Cela a pour effet de générer une économie de coûts importante puisqu'il n'y a plus de coûts associés aux appels interurbains entre Québec, Montréal et les régions environnantes.
- L'installation de systèmes d'enregistrement numérique dans toutes les salles d'audience des bureaux régionaux de la CLP. Rappelons que le déploiement de ces sytèmes a été amorcé en 2001-2002 dans les directions régionales de Québec et de Montréal; il s'est poursuivi en 2002-2003 dans la Direction régionale de la Chaudière-Appalaches. Cinquante-cinq salles d'audience sont maintenant pourvues de ces systèmes modernes et performants qui remplacent les systèmes d'enregistrement sur cassette analogique, souvent défectueux.
- L'installation de systèmes de visioconférence dans quatre bureaux régionaux éloignés des grands centres, soit Rouyn-Noranda, Sept-Îles, Gaspé et Rimouski. La visioconférence facilite la mise au rôle puisqu'elle permet de tenir des audiences à distance et d'éviter ainsi des déplacements coûteux, notamment pour les témoins experts et les assesseurs de la CLP.
- Le remplacement des chargeurs de disques optiques du système de traitement de l'image, ce qui a eu pour effet de rendre le système plus fonctionnel et fiable, tout en permettant à la CLP de réduire sensiblement ses coûts d'entretien.
- Le remplacement des deux serveurs Oracle par des appareils plus performants ainsi que l'utilisation du système d'exploitation LINUX, ce qui a rendu l'infrastructure solide et très fiable.

Dans le domaine de la sécurité de l'information numérique, la CLP a continué la réalisation de son plan opérationnel de sécurité, tel qu'il a été prévu dans sa *Politique de sécurité de l'information électronique et des actifs informationnels*.

Concernant la prestation électronique de services, la CLP déploie graduellement de nouveaux services. En 2003-2004, le service des plaintes et l'accès au Mémento en ligne ont été ajoutés aux services existants. De plus, la fonction *Consultation d'un dossier* (plumitif informatisé) a été entièrement modifiée et est maintenant beaucoup plus performante.

Finalement, la CLP a consulté sa clientèle internaute pour mesurer sa satisfaction et connaître ses besoins en vue de l'amélioration de nos services en ligne.

En 2003-2004, les dépenses directes en technologie de l'information (incluant la rémunération du personnel à l'interne) se sont élevées à près de 3 millions de dollars répartis comme suit :

DÉPENSES DIRECTES EN TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION

Rémunération du personnel régulier et occasionnel	985 300 $
Acquisition de biens (matériel et logiciels)	1 068 300 $
Acquisition de services (dont 541 000 $ auprès de fournisseurs privés)	849 200 $
TOTAL	**2 902 800 $**

les résultats en regard des objectifs stratégiques

La planification stratégique 2002-2005 de la CLP s'appuie sur trois axes d'intervention. Chacun comporte différents volets auxquels sont reliés un ou plusieurs objectifs.

les résultats en regard des objectifs stratégiques

La planification stratégique 2002-2005 de la CLP s'appuie sur trois axes d'intervention. Chacun comporte différents volets auxquels sont reliés un ou plusieurs objectifs.

AXE D'INTERVENTION	VOLET	OBJECTIF
1. Le service à la clientèle	1.1 La qualité des services	Développer des services adaptés aux besoins de ses divers clients.
	1.2 Les décisions sur le fond	Accroître la qualité et la cohérence des décisions tout en préservant l'indépendance décisionnelle des commissaires.
		Rendre les décisions dans un délai moyen maximal de six mois après la réception de la contestation, tout en visant le respect du délai de trois mois fixé par la loi pour les dossiers prioritaires.
	1.3 La conciliation	Assurer et maintenir l'accessibilité et la qualité des services de conciliation, mesure offerte comme mode alternatif de règlement des litiges.
2. Les ressources humaines	2.1 L'appartenance à l'organisation	Renforcer l'esprit d'équipe et le sentiment d'appartenance à l'organisation.
	2.2 Le développement des ressources humaines	Favoriser le développement et l'utilisation des compétences de chacun au sein de l'organisation.
	2.3 La santé des personnes	Mettre en place des conditions favorisant la santé des personnes au travail.
3. Le fonctionnement de la CLP	3.1 Les vice-présidences	Assurer l'uniformité des services offerts à la clientèle à travers le Québec.
	3.2 Les directions de soutien	Offrir des services aux gestionnaires et au personnel afin de répondre à leurs besoins et à ceux de l'organisation.

Dans les pages qui suivent, nous présentons les résultats atteints et les activités les plus importantes qui ont été réalisées en regard de chacun de ces objectifs.

1. le service à la clientèle

volet 1.1 : La qualité des services

objectif :

DÉVELOPPER DES SERVICES ADAPTÉS AUX BESOINS DE SES DIVERS CLIENTS

indicateurs

1. SONDAGE AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE
2. PLAINTES DE LA CLIENTÈLE
3. AUTRES ACTIVITÉS EN 2003-2004

SONDAGE AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE

Depuis sa création, la CLP a utilisé divers moyens afin d'obtenir la rétroaction de sa clientèle. En 2003-2004, elle a élargi la consultation afin de :

- connaître les attentes de ses clients;
- mesurer leur satisfaction à l'égard des services reçus;
- et vérifier le respect des engagements diffusés en 2002 dans sa *Déclaration de services aux citoyens* (annexe 2).

Le sondage portait sur la satisfaction globale et sur neuf aspects du service : la fiabilité, l'empressement, l'empathie, la justice, la sécurité, la dignité et le respect, l'accès, la clarté, la simplicité. Chaque personne interrogée devait dire à quel point elle était d'accord avec divers énoncés en utilisant une échelle de 1 à 7, 7 étant la cote maximale.

À partir d'un bassin de quelque 4600 dossiers fermés entre le 1er octobre et le 31 décembre 2002, l'échantillonnage a été établi de façon aléatoire afin d'atteindre la représentativité recherchée par clientèle et par région. Le sondage téléphonique a été effectué en mai 2003 et 229 personnes y ont répondu, soit :

- 16 représentants d'employeurs (RE);
- 28 représentants de travailleurs (RT);
- 22 employeurs non représentés (ENR);
- 32 employeurs représentés (ER);
- 30 travailleurs non représentés (TNR);
- 101 travailleurs représentés (TR).

Les résultats, qui sont présentés à l'annexe I, démontrent que la clientèle est très satisfaite des services obtenus et que, dans l'ensemble, la CLP respecte les engagements pris dans sa *Déclaration de services aux citoyens*. Pour chaque question, nous retrouvons la cote moyenne accordée par l'ensemble des répondants ainsi que la cote moyenne accordée par chaque catégorie de répondants, ce qui permet d'identifier les aspects à améliorer.

Plaintes de la clientèle

Le tableau 1 présente le nombre de plaintes traitées en 2003-2004 comparativement à l'année précédente, les motifs invoqués et le caractère fondé ou non de la plainte. La plainte qualifiée de fondée est celle qui requiert ou aurait pu requérir une intervention directe pour corriger la situation. La plainte est qualifiée de non fondée lorsque aucune intervention n'est requise.

Considérant toutes les plaintes, fondées ou non, comme l'expression d'une insatisfaction, la CLP les comptabilise et y donne suite dans tous les cas. Deux fois par année, la responsable du service des plaintes présente un bilan aux membres du comité de direction, et elle soumet ses recommandations afin d'améliorer le service à la clientèle. En 2003-2004, ses recommandations consistaient à :

- maintenir une attention particulière aux délibérés de plus de 90 jours ce qui, comme en 2002-2003, constitue le principal motif de plainte;
- s'assurer que les parties sont bien informées du suivi apporté aux demandes de remise d'audience et à toute autre demande;
- s'assurer de l'exactitude des renseignements inscrits au système de traitement des dossiers d'appel (TDA) afin de pouvoir répondre adéquatement à notre clientèle qui consulte de plus en plus le plumitif sur le site Internet de la CLP;
- s'assurer du respect des engagements pris dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

Tableau 1

PLAINTES TRAITÉES

MOTIFS	2002-2003			2003-2004		
	FONDÉES	NON FONDÉES	TOTAL	FONDÉES	NON FONDÉES	TOTAL
Décision	2	39	41	2	35	37
Délibéré	15	2	17	18	1	19
Lois, règlements et procédures	3	12	15	4	7	11
Mise au rôle	1	0	1	2	2	4
Comportement du personnel[1]	3	11	14	3	3	6
Audience	1	0	1	0	0	0
Langue	0	1	1	0	2	2
Accès et qualité des services	4	3	7	3	2	5
Autres motifs	1	2	3	0	0	0
TOTAL	30	70	100	32	52	84

[1] Pour des fins statistiques, le mot personnel inclut ici les commissaires et les membres issus des associations syndicales et des associations d'employeurs.

AUTRES ACTIVITÉS EN 2003-2004

Plusieurs activités ont été menées au cours de l'année afin de faciliter les démarches des clients et de répondre à leurs besoins.

***Diffusion d'une nouvelle brochure intitulée* « L'AUDIENCE, Comment ça se passe? Comment se préparer? »** – Ce document répond aux questions qui nous sont généralement posées et il contient des renseignements utiles qui peuvent également aider au bon déroulement de l'audience.

Développement des services en ligne – Alors que certains services existants ont été améliorés en 2003-2004 – c'est le cas notamment pour la consultation d'un dossier qui est plus simple et rapide –, de nouveaux services ont été instaurés afin de répondre aux besoins de la clientèle.

- Les requérants peuvent maintenant remplir le **formulaire de contestation** en ligne. Pour l'instant toutefois, ils doivent continuer de l'envoyer par la poste ou par télécopieur en y

joignant la copie complète de la décision contestée. Pour permettre l'envoi par Internet, la CLP doit d'abord convenir avec la CSST des mesures à prendre pour obtenir cette décision par voie électronique. Des discussions sont en cours avec la CSST à ce sujet.

- En plus du *Mémento* en format PDF, la CLP offre maintenant l'accès au **Mémento en ligne**, ce qui permet aux personnes intéressées d'effectuer des recherches et d'avoir accès aux mises à jour au moment où la CLP les effectue. D'abord conçu pour l'interne, ce document s'avère très utile pour la clientèle puisqu'il permet un repérage rapide des principales tendances jurisprudentielles.
- La clientèle peut également remplir le **formulaire de plainte** en ligne et le transmettre par Internet.

Afin d'orienter le développement de ses services en lignes, la CLP a profité du sondage téléphonique effectué en mai 2003 (voir volet 1.1) pour questionner l'intérêt des clients à utiliser Internet pour échanger de l'information. 56 % des répondants ont répondu par la négative. Les personnes intéressées (44 % des répondants) se retrouvent principalement parmi les représentants de la clientèle et les employeurs. Les travailleurs démontrent peu ou pas d'intérêt face à cette orientation.

La CLP a également effectué un court sondage concernant ses services en ligne sur son site Internet. Les résultats, qui sont diffusés sur Internet, indiquent que le service « consultation d'un dossier » est le plus utilisé, suivi du Mémento LATMP-LSST en ligne puis du Mémento en format PDF.

Un rôle sur mesure – Afin de faciliter les démarches pour la clientèle, toutes les directions régionales de la CLP sont disposées à discuter des possibilités d'offrir un service personnalisé ou d'établir un rôle « sur mesure » à partir de dates convenues à l'avance. C'est ainsi, par exemple, que certains représentants ont convenu de regrouper leurs dossiers afin d'être entendus lors de journées ou de semaines déterminées. En plus de leur éviter des déplacements, cela leur permet d'optimiser leurs disponibilités et celles de leur témoin expert.

Attention particulière pour la clientèle non représentée – Comme par les années passées, les directions régionales ont continué d'accorder une attention particulière à leurs clients non représentés en privilégiant divers moyens pour les aider dans leurs démarches : invitations à assister à une audience, assistance pour certaines procédures, explications plus élaborées par les conciliateurs et les commissaires, etc. Les résultats s'avèrent concluants puisque le sondage (annexe I) révèle une satisfaction élevée de la part de cette clientèle.

Plan de travail concernant les représentants dont le comportement est manifestement contraire à l'intérêt de la clientèle – En 2002-2003, la direction de la CLP avait confié à un groupe

de travail le mandat de lui faire des recommandations afin de solutionner la problématique des représentants qui desservent les intérêts de leurs clients ou qui ont un comportement répréhensible à leur égard. Sous la coordination de la vice-présidente de l'Est, le groupe de travail a élaboré un plan d'action qui couvre diverses facettes et requiert la collaboration de plusieurs intervenants.

Certaines actions prévues en 2003-2004 ont été suspendues en attendant de connaître l'évolution du projet de loi 35, qui a été déposé à l'automne 2003 et dont certaines dispositions permettraient de solutionner cette problématique. Au cours de l'année, des interventions ont toutefois été faites auprès du Barreau du Québec concernant certains de leurs membres ou des avocats radiés dont le comportement a été signalé par des commissaires ou des clients de la CLP. Les autorités des ministères du Travail et de la Justice ont également été informées du plan d'action.

Installation de la visioconférence dans les régions éloignées – Afin de faciliter la mise au rôle et d'éviter les déplacements coûteux, notamment pour les témoins experts, la CLP a installé des systèmes de visioconférence dans ses quatre bureaux les plus éloignés des grands centres, soit Rouyn-Noranda, Sept-Îles, Gaspé et Rimouski. Ce service, qui n'entraîne aucuns frais pour la clientèle, est très en demande de sorte qu'il devient nécessaire de s'entendre sur les règles d'utilisation de la visioconférence. Cela fera l'objet d'une politique que la CLP diffusera en 2004-2005.

Installation de systèmes d'enregistrement numérique dans les salles d'audience – Au cours des dernières années, la clientèle s'est souvent plainte de la qualité des enregistrements d'audience. L'installation graduelle de l'enregistrement numérique est venue corriger la situation, toutes les salles d'audience étant maintenant équipées de cette technologie de pointe.

volet 1.2 :
Les décisions sur le fond

objectif 1 :

ACCROÎTRE LA QUALITÉ ET LA COHÉRENCE DES DÉCISIONS TOUT EN PRÉSERVANT L'INDÉPENDANCE DÉCISIONNELLE DES COMMISSAIRES

indicateurs

1. RECOURS EN RÉVISION ET À LA COUR SUPÉRIEURE
2. DÉCISIONS CORRIGÉES
3. AUTRES ACTIVITÉS EN 2003-2004

RECOURS EN RÉVISION ET À LA COUR SUPÉRIEURE

Le tableau 2 présente l'évolution du nombre de recours en révision et devant la Cour supérieure, en lien avec le nombre de décisions sur le fond. Dans un cas comme dans l'autre, ces indicateurs sont utiles pour susciter la réflexion et attirer l'attention des commissaires sur certains aspects de leurs décisions. Il faut toutefois éviter d'en tirer des conclusions sans tenir compte des motifs des recours et des décisions qui y font suite.

Nous constatons, en effet, que plusieurs recours en révision constituent un appel de la décision. Par ailleurs, le nombre peu élevé de décisions rendues par la Cour supérieure ne permet pas de tirer des conclusions significatives. En 2003-2004, une de ces décisions (dossier *PPG Canada inc. c. CLP et Michel Grandmont et CSST*, C.S. Montréal, 500-05-074207-026, 2004-01-30, j. Danielle Grenier) visait le comportement d'un commissaire ou un manquement à la déontologie. Dans cette affaire, la Cour a rejeté la requête de l'employeur en concluant que le fait que le nom d'un commissaire se retrouve encore dans la dénomination sociale d'un bureau d'avocats plusieurs mois après sa nomination à la CLP ne constituait pas un motif de récusation automatique et ce, même en l'absence de divulgation de la part de ce commissaire.

Tableau 2

RECOURS EN RÉVISION ET À LA COUR SUPÉRIEURE

	2001-2002	2002-2003	2003-2004
DÉCISIONS SUR LE FOND	8819	8169	8251
RECOURS EN RÉVISION ET RÉVOCATION	599 6,8 %	560 6,9 %	695 8,4 %
RECOURS À LA COUR SUPÉRIEURE	82	89	61

Décisions corrigées

Au cours des dernières années, la CLP a pris divers moyens afin d'accroître la qualité rédactionnelle des décisions : activités de formation, dont des ateliers d'écriture, développement et diffusion d'outils afin d'aider à la rédaction, etc. La relecture des décisions est également appliquée dans les deux vice-présidences, ce qui permet d'apporter des corrections, lorsqu'il y a lieu. Le tableau 3 présente d'ailleurs le nombre de décisions corrigées à la suite de ces relectures.

Tableau 3

Décisions corrigées

	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Pourcentage des décisions	2,1 %	2,4 %	2,5%

Autres activités en 2003-2004

En matière de qualité et de cohérence décisionnelles, il importe toujours de souligner les travaux du comité qualité cohérence, ainsi que ceux des équipes spéciales en financement et en révision révocation.

Le comité qualité cohérence – Ce comité permanent est composé de trois personnes, dont une commissaire qui est dégagée à temps plein. Son mandat consiste à coordonner l'application des mécanismes de qualité cohérence et à conseiller la présidente relativement à l'élaboration d'orientations générales visant à maintenir un niveau élevé de qualité et de cohérence des décisions.

Le comité qualité cohérence identifie, en collaboration avec la Direction de la recherche, formation et méthode (DRFM), les sujets qui font l'objet d'une controverse jurisprudentielle. Il élabore le plan de travail, précise les mandats avec la DRFM, prépare les rencontres des équipes et participe aux discussions de groupe, puis il communique les résultats de ces discussions aux commissaires.

En 2003-2004, le comité a traité les sujets suivants :

- les critères d'application et de renversement de la présomption de l'article 29;
- le point de départ du délai prévu à l'article 272 de la LATMP;
- le paiement des heures supplémentaires pour un travailleur en assignation temporaire;
- la compétence de la CLP en matière de transactions et de désistements.

Afin d'assurer le suivi, le comité transmet régulièrement aux commissaires un document qui contient les résumés des décisions retenues pour publication lorsque ces décisions concernent les

sujets traités. Il profite de cet envoi pour informer les commissaires de l'émergence d'un nouveau courant jurisprudentiel ou d'une controverse importante, et pour attirer leur attention sur d'autres questions d'intérêt en matière de cohérence, même lorsqu'elles n'ont pas encore fait l'objet de discussions.

L'Équipe spéciale sur le financement – Composée d'une vingtaine de commissaires, dont le remplacement est effectué graduellement, cette équipe entend toutes les requêtes en matière de financement. En outre, l'équipe revoit la jurisprudence du tribunal en financement, elle identifie les controverses existantes et elle étudie les nouvelles dispositions législatives et réglementaires afin de prévenir la naissance de nouvelles controverses.

Au cours de l'année, les discussions et consensus ont porté principalement sur les questions ou sujets suivants :

- la notion d'obérer injustement (art. 326, 27, 65);
- la qualification d'une entreprise de juridiction fédérale;
- l'imputation des coûts et les délais : doivent-ils être soulevés d'office si non respectés?;
- l'accident du travail attribuable à un tiers (art. 326 al. 2), la notion de risques particuliers, l'activité principale par rapport à l'activité secondaire;
- le partage de coûts dans les cas de maladie professionnelle (art. 328) et le fardeau de preuve exigé;
- dans quelle mesure les admissions faites sur des questions médicales peuvent avoir un impact sur la décision en imputation;
- le *Règlement sur l'utilisation de l'expérience* en ce qui touche la possibilité de transfert partiel de cette expérience;
- la revue des principes de classification;
- l'impact du coût des lésions professionnelles sur la cotisation des employeurs;
- l'article 352 de la LATMP et le délai prévu au *Règlement sur la nouvelle détermination de la classification, de la cotisation d'un employeur et de l'imputation du coût des prestations*.

L'Équipe spéciale de révision et révocation – Composée de 15 commissaires provenant de diverses régions et dont le remplacement est effectué graduellement, cette équipe entend et dispose de toutes les requêtes déposées en vertu de l'article 429.56 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*.

Les membres de l'équipe se rencontrent occasionnellement avec une personne ressource de la Direction de la recherche, formation et méthode afin d'échanger sur des questions de droit et sur la jurisprudence récente. Cette année, leurs discussions ont porté sur les sujets suivants :

- le caractère déterminant de l'erreur manifeste et le manquement aux règles de justice naturelle;
- les ordonnances de surseoir;
- les normes de contrôle appliquées par les tribunaux supérieurs à une décision rendue en révision ou en révocation (art. 429.56).

volet 1.2 :
Les décisions sur le fond

objectif 2 :

Rendre les décisions dans un délai moyen maximal de six mois après la réception de la contestation, tout en visant le respect du délai de trois mois fixé par la loi pour les dossiers prioritaires

Indicateurs

1. Délai moyen entre la réception de la contestation et la décision sur le fond
2. Nombre de dossiers ouverts et fermés
3. Remises d'audience

Délai moyen entre la réception de la contestation et la décision sur le fond

Le tableau 4 présente l'évolution du délai moyen de décision. En 2003-2004, le délai pour l'ensemble des dossiers était de 6,6 mois, sans compter le délai supplémentaire attribuable aux remises demandées par les parties. Le tableau 5 présente le délai moyen par région. Comme nous pouvons le constater, certaines régions ont atteint l'objectif de 6 mois, qui demeure toujours la cible pour l'ensemble du Québec. Quant à lui, le tableau 6 découpe ce délai moyen selon les étapes jusqu'à la décision.

Tableau 4

Délai moyen – Réception/décision
Tous les dossiers

Délai moyen	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Sans remises	7,3 mois	6,9 mois	6,6 mois
Avec remises	11 mois	11,4 mois	11,3 mois

Tableau 5

DÉLAI PAR RÉGION (MOIS)

RÉGIONS	SANS REMISES	AVEC REMISES
Abitibi-Témiscamingue	9,5	16,0
Chaudière-Appalaches	6,0	10,3
Estrie	5,1	8,4
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, Bas-Saint-Laurent et Côte-Nord	8,3	12,2
Lanaudière	8,3	13,6
Laurentides	7,9	12,8
Laval	4,4	9,3
Mauricie et Centre-du-Québec	7,1	12,2
Montérégie	5,9	10,5
Montréal	6,8	12,2
Outaouais	8,5	13,2
Québec	5,1	9,2
Richelieu-Salaberry	5,3	8,9
Saguenay–Lac-St-Jean	5,4	10,1
Yamaska	6,4	10,2
TOTAL	**6,6**	**11,3**

Tableau 6

DÉLAI MOYEN, SANS REMISES, SELON LES ÉTAPES

ANNÉE	RÉCEPTION/ 1re AUDIENCE	DÉLIBÉRÉ/ DÉCISION AU FOND	DÉLAI TOTAL : RÉCEPTION/DÉCISION
2001-2002	5,8 mois	1,5 mois	7,3 mois
2002-2003	5,6 mois	1,3 mois	6,9 mois
2003-2004	5,1 mois	1,5 mois	6,6 mois

Le tableau 7 présente le délai selon le type de dossier. Nous pouvons voir que la CLP est en-dessous du délai prévu par la loi pour ce qui est des dossiers réguliers et des dossiers en matière de financement.

En ce qui touche les dossiers prioritaires, qui représentent 55 % des dossiers entendus par les commissaires, le délai moyen est de 6,3 mois sans les remises. Dans la plupart de ces dossiers, les

parties font appel aux services d'un expert dont les disponibilités sont limitées. Pour tenir compte de cette contrainte, la CLP tente, autant que possible, de convenir d'une date d'audience avec les parties. Elle veut ainsi éviter les demandes de remise dont le taux est très élevé pour ce type de dossiers, soit 70 % comparativement à 32 % pour l'ensemble des dossiers.

Tableau 7

DÉLAI MOYEN RÉCEPTION/DÉCISION SELON LE TYPE DE DOSSIER
(ces données incluent les dossiers de mesures transitoires)

PRIORITÉ	DÉLAI PRÉVU PAR LA LOI	DÉLAI MOYEN 2002-2003		DÉLAI MOYEN 2003-2004	
		SANS REMISES	AVEC REMISES	SANS REMISES	AVEC REMISES
DIVISION RÉPARATION ET INDEMNISATION					
URGENT[1]	---	5 mois	9,7 mois	5,2 mois	9,6 mois
PRIORITAIRE[2]	**90 jours**	**6,5 mois**	11,7 mois	**6,3 mois**	11,7 mois
RÉGULIER	**9 mois**	**7,2 mois**	11,5 mois	**7 mois**	11,5 mois
DIVISION DU FINANCEMENT	**9 mois**	**8,4 mois**	11,4 mois	**7,1 mois**	9,2 mois
TOUS LES DOSSIERS		6,9 mois	11,4 mois	6,6 mois	11,3 mois

[1]MOTIFS URGENTS

- réduction ou suspension d'une indemnité
- affectation à d'autres tâches
- fermeture du lieu de travail
- droit de refus
- mesures disciplinaires
- décision d'un inspecteur de la CSST

[2]MOTIFS PRIORITAIRES

- existence d'une lésion professionnelle (autre que récidive, rechute, aggravation)
- statut du travailleur
- date de consolidation
- existence - évaluation des limitations fonctionnelles

NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS ET FERMÉS

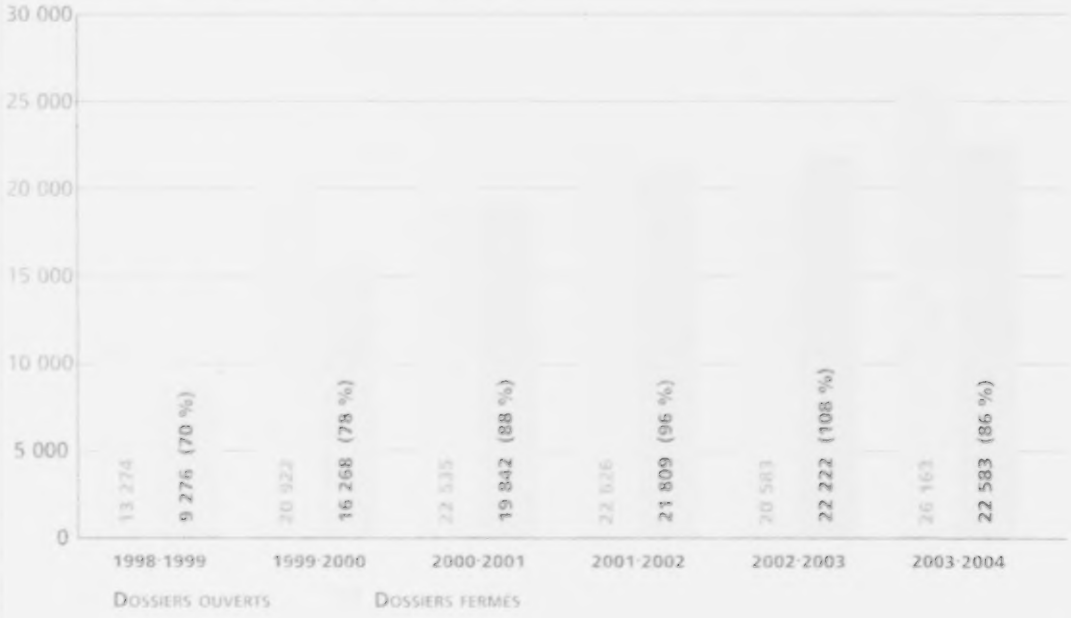
La CLP a ouvert 26 163 dossiers en 2003-2004, ce qui représente une hausse de 27 % par rapport à l'année précédente. Tel qu'illustré au tableau 8, il s'agit du volume de contestations le plus important depuis la création de la CLP en avril 1998.

Le tribunal a par ailleurs fermé 22 583 dossiers, ce qui est légèrement supérieur à 2002-2003.

Tableau 8a

NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS ET FERMÉS

	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004
DOSSIERS OUVERTS	13 274	20 922	22 535	22 826	20 583	26 163
DOSSIERS FERMÉS	9 276	16 268	19 842	21 809	22 222	22 583
fermés par décision	3 924	6 433	7 934	8 819	8 169	8 251
fermés à la suite de la conciliation	3 547	7 896	9 280	9 639	10 890	11 171



REMISES D'AUDIENCE

Les tableaux 9 et 10 présentent le portrait global et régional des remises d'audiences. De façon générale, le pourcentage de remises a légèrement augmenté en 2003-2004 et cela, malgré une gestion rigoureuse des demandes. En ce qui concerne les audiences dont la date a été convenue avec les parties, le pourcentage de remises est demeuré stable à 20 %.

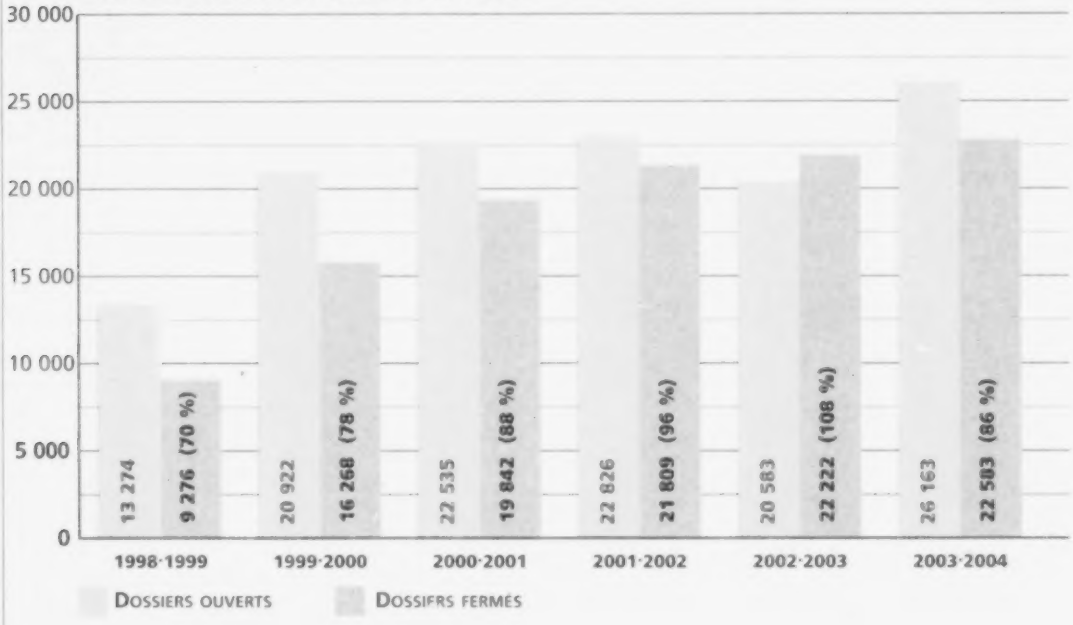
Tableau 8a

NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS ET FERMÉS

	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004
DOSSIERS OUVERTS	**13 274**	**20 922**	**22 535**	**22 826**	**20 583**	**26 163**
DOSSIERS FERMÉS	**9 276**	**16 268**	**19 842**	**21 809**	**22 222**	**22 583**
fermés par décision	3 924	6 433	7 934	8 819	8 169	8 251
fermés à la suite de la conciliation	3 547	7 896	9 280	9 639	10 890	11 171

Tableau 8b

NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS ET FERMÉS



REMISES D'AUDIENCE

Les tableaux 9 et 10 présentent le portrait global et régional des remises d'audiences. De façon générale, le pourcentage de remises a légèrement augmenté en 2003-2004 et cela, malgré une gestion rigoureuse des demandes. En ce qui concerne les audiences dont la date a été convenue avec les parties, le pourcentage de remises est demeuré stable à 20 %.

Tableau 9

REMISES D'AUDIENCE

2001-2002	2002-2003	2003-2004
28 %	30 %	32 %

Tableau 10

REMISES D'AUDIENCE PAR RÉGION

BUREAU CLP	REMISES D'AUDIENCE	
	2002-2003	2003-2004
Direction régionale de l'Abitibi-Témiscamingue	25 %	31 %
Direction régionale de la Chaudière-Appalaches	27 %	29 %
Direction régionale de l'Estrie	27 %	29 %
Direction des régions de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, du Bas-Saint-Laurent et de la Côte-Nord	31 %	35 %
Bureau local de Gaspé	33 %	33 %
Bureau local de Rimouski	37 %	30 %
Bureau local de Sept-Îles	27 %	32 %
Direction régionale de Lanaudière	28 %	31 %
Direction régionale des Laurentides	32 %	34 %
Direction régionale de Laval	34 %	35 %
Direction régionale de la Mauricie et du Centre-du-Québec	33 %	31 %
Bureau local de Drummondville	32 %	32 %
Direction régionale de la Montérégie	34 %	35 %
Direction régionale de Montréal		
Montréal 1	28 %	30 %
Montréal 2	33 %	37 %
Direction régionale de l'Outaouais	33 %	33 %
Direction régionale de Québec		
Québec 1	29 %	32 %
Québec 2	30 %	33 %
Direction régionale du Richelieu-Salaberry	28 %	35 %
Bureau local de Salaberry-de-Valleyfield	33 %	35 %
Direction régionale du Saguenay–Lac-Saint-Jean	30 %	27 %
Direction régionale de Yamaska	27 %	31 %
PROVINCE	30 %	32 %

volet 1.3 : La conciliation

objectif :

Assurer et maintenir l'accessibilité et la qualité des services de conciliation, mesure offerte comme mode alternatif de règlement des litiges

indicateurs

1. **Nombre de dossiers fermés par la conciliation**
2. **Délai entre la dernière activité de conciliation et la date d'audience**
3. **Nombre de requêtes en révision et en réouverture de dossier pour les dossiers fermés par la conciliation**
4. **Activités marquantes en 2003-2004**

Nombre de dossiers fermés par la conciliation

Des 22 583 dossiers fermés en 2003-2004, 11 171, soit 49 %, l'ont été grâce à la conciliation :

- dans 3353 dossiers, les parties sont parvenues à un accord qui a ensuite été entériné par un commissaire, conformément à l'article 429.46 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP);
- dans 7818 dossiers, le requérant s'est désisté à la suite d'une activité de conciliation (explications données par le conciliateur, transactions entre les parties selon le *Code civil*).

Comme nous pouvons le constater au tableau 11, le nombre de dossiers réglés par la conciliation ne cesse d'augmenter d'année en année.

Tableau 11

Dossiers fermés par la conciliation

2001-2002	2002-2003	2003-2004
9 639 44 %	10 890 49 %	11 171 49 %

Délai entre la dernière activité de conciliation et la date d'audience

Bien que la conciliation soit toujours disponible à toutes les étapes de traitement du dossier, la CLP a pris diverses mesures afin d'encourager la conciliation précoce. Toutefois, comme nous pouvons le constater au tableau 12, les parties continuent à recourir à la conciliation tardivement et les dossiers se règlent majoritairement dans les 30 jours avant l'audience.

Cette conciliation tardive ainsi que les remises demandées par les parties font en sorte que plusieurs audiences sont annulées dans le mois qui précède la date d'audience, ce qui a des impacts importants sur l'efficacité du tribunal. Afin de remédier à la situation, les directions régionales expérimentent actuellement diverses approches en tenant compte des particularités de chaque région. Il est cependant trop tôt pour en mesurer les impacts et pour identifier les avenues prometteuses.

Tableau 12

Délai en conciliation

	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Nombre de jours entre la dernière activité de conciliation et la date d'audience	29 jours	26 jours	26 jours

Requêtes en révision et en réouverture de dossiers fermés par la conciliation

Les données des tableaux 13 et 14 sont un autre indicateur de la qualité du travail en conciliation puisqu'elles portent sur les requêtes à la suite de règlements conclus avec la participation d'un conciliateur de la CLP.

Le tableau 13 présente le nombre, la provenance et le résultat des requêtes en révision à la suite d'une décision qui entérine un accord. Comme nous pouvons le constater, il est très rare qu'une partie demande la révision d'une telle décision.

Quant à lui, le tableau 14 porte sur les requêtes en annulation d'un désistement produit à la suite d'une conciliation tenue par un conciliateur de la CLP. Nous pouvons en conclure que les parties demandent très rarement l'annulation d'un désistement lorsqu'un conciliateur a participé à la conciliation.

Tableau 13

REQUÊTES EN RÉVISION À LA SUITE D'UNE DÉCISION QUI ENTÉRINE UN ACCORD

	2003-2004
NOMBRE DE REQUÊTES	**13**
• déposées par les travailleurs	4
• déposées par les employeurs	2
• déposées par la CSST	7
SORT DES REQUÊTES	
• désistements	5
• requêtes accueillies	4
• requêtes rejetées	2
• requêtes pendantes	2

Tableau 14

REQUÊTES EN ANNULATION DE DÉSISTEMENTS À LA SUITE D'UNE CONCILIATION EFFECTUÉE PAR LA CLP

	2003-2004
NOMBRE DE REQUÊTES	**11**
• déposées par les travailleurs	11
• déposées par les employeurs	-
SORT DES REQUÊTES	
• désistements	5
• requêtes accueillies	-
• requêtes rejetées	3
• requêtes pendantes	3

ACTIVITÉS MARQUANTES EN 2003-2004

La Direction de la recherche, formation et méthode (DRFM) exerce un rôle majeur en ce qui concerne le soutien aux conciliateurs ainsi que le développement et la mise en place d'outils utiles à leur travail. Voici les activités les plus significatives qu'elle a coordonnées ou auxquelles elle a participé en 2003-2004.

- Développement d'un canevas de transaction informatisé.
- Ajout au *Guide de rédaction des accords* d'un nouveau modèle qui vise la rectification d'une décision entérinant un accord à la suite d'une erreur dans cet accord ou dans la décision qui l'entérine.
- Préparation d'un document qui aide les conciliateurs à évaluer de façon générale les enjeux financiers dans les dossiers de conciliation.
- Lecture des accords conclus en 2003-2004 afin de vérifier leur qualité rédactionnelle, ce qui a permis de constater que, de façon générale, les règles énoncées dans le *Guide de rédaction des accords* sont respectées.
- Mise à jour régulière des documents « *Jurisprudence découlant des règlements intervenus en conciliation* » et « *L'entérinement des accords et la conformité à la loi* » afin que les conciliateurs et les commissaires soient régulièrement informés de l'état de la jurisprudence en matière de conciliation.
- Organisation d'une rencontre provinciale des conciliateurs.
- Préparation de deux analyses juridiques d'importance qui seront présentées aux commissaires et aux conciliateurs en 2004-2005. Ces analyses portent sur la compétence de la CLP en matière de transactions et de désistements, et sur sa compétence à prendre acte de certaines admissions des parties qui débordent le cadre du litige dont elle est saisie.
- Diffusion dans l'intranet d'une étude exhaustive préparée pour la formation permanente du Barreau du Québec et ayant pour thème : « *Les règlements en conciliation - comment assurer leur survie?* ». Le document est également accessible sur le site Internet de la CLP.

2. les ressources humaines

volet 2.1 : L'appartenance à l'organisation

objectif :

RENFORCER L'ESPRIT D'ÉQUIPE ET LE SENTIMENT D'APPARTENANCE À L'ORGANISATION

indicateur

SONDAGE SUR LA MOBILISATION DU PERSONNEL

SONDAGE SUR LA MOBILISATION DU PERSONNEL

Le sondage sur la mobilisation du personnel, qui a été réalisé en étroite collaboration avec le comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) en 2002-2003, avait permis d'identifier des priorités d'action afin d'accroître la satisfaction au travail. Ces priorités ont été intégrées au plan de travail 2003-2004. Elles touchaient l'évaluation du rendement, les valeurs et le sentiment d'appartenance, la satisfaction de la clientèle interne, l'information et les communications internes. Diverses actions en ont découlé au cours de l'année :

- révision et amélioration du processus d'évaluation du rendement des commissaires;
- consultation des conciliateurs sur leur processus d'évaluation et sur l'octroi des bonis pour rendement exceptionnel;
- discussions du comité ministériel de relations professionnelles des professionnels (CMRP) concernant les préoccupations des conciliateurs et les moyens de répondre à leurs attentes;
- adoption de la *Politique relative à la participation à des congrès, colloques, comités, groupes de travail*;
- révision du contenu du journal interne qui a été enrichi par l'ajout de chroniques utiles au plan professionnel ou paraprofessionnel;
- rencontres régulières des équipes régionales afin d'assurer la diffusion de l'information susceptible d'intéresser les employés.

volet 2.2 : Le développement des ressources humaines

objectif :

Favoriser le développement et l'utilisation des compétences de chacun au sein de l'organisation

indicateur

Activités marquantes en 2003-2004

Activités marquantes en 2003-2004

Le plan de développement des ressources humaines – Comme elle le fait maintenant depuis quelques années, la CLP a élaboré en 2003-2004 un plan de développement des ressources humaines qui s'intègre à la planification stratégique du tribunal et qui présente l'ensemble des activités de formation prévues pour l'année. Ce plan comprend la compilation des besoins de formation identifiés par les membres du personnel et les gestionnaires ainsi que les besoins de l'organisation. Il est soumis pour approbation au comité de direction qui détermine les priorités en fonction des objectifs du tribunal et du budget alloué.

Pour l'exercice financier 2003-2004, la CLP a consacré 1,76 % de sa masse salariale à la formation, pour un total de 1307,5 jours-personnes. Cela dépasse les exigences de la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre*, qui prévoit que tout employeur dont la masse salariale dépasse 250 000 $ doit investir 1 % de cette masse salariale en formation.

Deux activités ont particulièrement marqué l'année 2003-2004 au plan de la formation et du perfectionnement.

- La séance d'information pour l'ensemble du personnel et la formation donnée aux gestionnaires concernant le harcèlement, la violence et l'abus de pouvoir en milieu de travail.
- Le colloque interne sur les lésions à caractère psychologique reliées au travail. Compte tenu de l'émergence de réclamations pour de telles lésions, cette activité a permis aux commissaires, assesseurs, conciliateurs et juristes de la CLP d'actualiser leurs connaissances.

D'autres activités ont également été offertes en fonction des responsabilités assumées à la CLP. Voici, de façon non exhaustive, les principaux sujets de formation et de perfectionnement.

Pour les gestionnaires :

- la gestion de conflits et de différends.

Pour les commissaires :

- l'analyse de la recevabilité et de la force probante d'une preuve d'expert.

Pour les assesseurs médicaux :

- l'investigation et le traitement de la lombalgie et de la sciatalgie chronique.

Pour les conciliateurs :

En plus de l'aide accordée pour la rédaction, les sujets de formation et de perfectionnement ont porté sur des communications plus efficaces et plus satisfaisantes.

volet 2.3 :
La santé des personnes

objectif :
METTRE EN PLACE DES CONDITIONS FAVORISANT LA SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL

indicateur
ACTIVITÉS MARQUANTES EN 2003-2004

ACTIVITÉS MARQUANTES EN 2003-2004

Une politique visant à prévenir et à contrer le harcèlement, la violence et l'abus de pouvoir en milieu de travail

La *Politique visant à prévenir et à contrer le harcèlement, la violence et l'abus de pouvoir en milieu de travail* est entrée en vigueur le 25 septembre 2003. Tout le personnel a été invité à participer à une séance d'information et une formation spécifique a été donnée aux gestionnaires qui sont appelés à intervenir lors d'une situation problématique.

Les manifestations de violence de la clientèle externe

Conscients des situations de violence qui peuvent survenir lors des relations avec la clientèle externe, les membres du comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) ont développé, après consultation de l'ensemble du personnel et des comités de santé et de sécurité du travail de Québec et de Montréal, deux outils de prévention et d'intervention. Il s'agit d'une procédure qui énonce notamment les responsabilités des membres du personnel et des gestionnaires concernant la prévention des incidents violents, et d'un guide qui présente, entre autres, les comportements sécuritaires à adopter pour prévenir et désamorcer des situations de violence.

Autres activités importantes en 2003-2004

D'autres actions méritent également d'être soulignées en ce qui a trait à la santé et à la sécurité du personnel. Soulignons ainsi :

- la promotion des comités de santé et de sécurité de Québec et de Montréal dans le journal interne et l'intranet;
- les activités offertes dans le cadre du *Programme d'aide aux employées et aux employés* : assistance personnelle à 36 employés et tenue d'une conférence sur un sujet relié à la santé psychologique;
- la clinique de vaccination contre la grippe, à laquelle ont participé plus de 60 employés;
- le maintien de l'offre d'aide aux fumeurs qui veulent cesser de fumer.

3. le fonctionnement du tribunal

volet 3.1 : Les vice-présidences

objectif :

Assurer l'uniformité des services offerts à la clientèle à travers le Québec

indicateur

Activités marquantes en 2003-2004

Activités marquantes en 2003-2004

Le comité permanent sur les opérations – Sous la responsabilité de la vice-présidente de l'Ouest, ce comité a le mandat de s'assurer de la qualité et de l'uniformité des opérations à chaque étape du processus de traitement des contestations.

En 2003-2004, le comité a terminé l'élaboration du *Manuel des processus opérationnels*, qui constitue l'outil de référence pour le personnel qui travaille directement auprès de la clientèle. Ce document porte sur toutes les étapes de traitement d'un dossier et les mises à jour sont effectuées au besoin afin d'assurer la qualité des opérations. Pour en faciliter la consultation, le Manuel est accessible dans l'intranet.

Dans le cadre de ses travaux, le comité permanent a également terminé la révision et la validation de toute la correspondance. Cette opération a été menée en collaboration avec la Direction des services juridiques, qui vérifie la conformité légale, et l'équipe des communications du Bureau de la présidente, qui se préoccupe surtout de la clarté et de la simplicité de l'information pour la clientèle.

Le groupe de travail sur la gestion et la confidentialité des transactions – Sous la coordination de la vice-présidente de l'Est, ce groupe de travail, qui a été mis en place en 2002-2003, avait pour mandat de faire des recommandations concernant la gestion et la confidentialité des transactions. Ses travaux ont conduit à l'adoption et à l'entrée en vigueur, en 2003-2004, de la *Politique sur la gestion, la confidentialité, la conservation et la destruction des transactions*. Cette politique encadre les mesures qui ont été retenues et mises en place à compter de janvier 2004 afin de permettre à la CLP de rencontrer ses objectifs opérationnels et ses obligations d'ordre administratif. Ces mesures consistent à :

- envoyer la transaction **dépersonnalisée** à la Direction de la recherche, formation et méthode à des fins de recherche et d'identification des besoins de formation de groupe;
- produire un rapport d'activité pour chaque transaction à laquelle les conciliateurs ont participé, ce qui permettra d'obtenir des informations de gestion à l'échelle provinciale et régionale, répondant ainsi à une recommandation du Vérificateur général du Québec dans son rapport de 2001.

Le groupe de travail sur la formulation de l'avis des membres – En vertu de l'article 429.50 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, le commissaire doit faire état dans sa décision de l'avis exprimé par les membres issus des associations qui ont siégé avec lui lors de l'audience, ainsi que des motifs de cet avis.

À la suite des commentaires reçus à ce sujet et compte tenu des disparités dans les façons de faire, la direction de la CLP a jugé nécessaire de revoir les règles concernant l'application de l'article 429.50. En 2002-2003, un groupe de travail s'était penché sur cette question et il avait formulé ses recommandations afin d'assurer la qualité rédactionnelle des décisions et de faire en sorte que les lecteurs connaissent et comprennent l'avis des membres issus des associations. En 2003-2004, ces recommandations ont été présentées aux coordonnateurs des associations syndicales et d'employeurs puis aux membres du comité de direction pour adoption. La présentation aux membres issus des associations se poursuivra en 2004-2005.

Le groupe de travail sur le rôle des assesseurs – En 2002-2003, à la suite des commentaires formulés par des représentants de la clientèle concernant le rôle des assesseurs, la direction de la CLP avait demandé à un groupe de travail d'analyser la situation et de lui faire ses recommandations sur le rôle des assesseurs lors des audiences. Les recommandations, présentées en février 2003, touchaient tous les membres de la formation devant qui les parties se présentent en audience, et elles visaient une meilleure compréhension du rôle de chacun.

Ces travaux ont conduit, en 2003-2004, à la révision et à la fusion des rôles et cadres d'intervention des commissaires, des assesseurs et des membres issus des associations syndicales et d'employeurs. Des rencontres étaient prévues afin de les amener à une meilleure compréhension de leurs rôles et responsabilités respectifs. Elles ont toutefois été reportées en raison de contraintes budgétaires et compte tenu des changements importants qui pourraient découler du projet de loi 35.

Des lignes directrices à l'intention des experts – Afin d'améliorer la qualité de la participation des experts au processus de contestation, notamment en ce qui touche l'impartialité et l'objectivité, la CLP a élaboré les *Lignes directrices relatives au rôle des experts* qui présentent les attentes du tribunal envers ces experts dont les parties retiennent les services afin de produire un rapport ou de témoigner lors d'une audience.

Ces lignes directrices, qu'on retrouve à l'annexe 5, s'inspirent de travaux réalisés en Angleterre, en Australie et en Ontario. Elles s'appuient également sur la jurisprudence, les codes de déontologie des associations concernées ainsi que sur les publications du Collège des médecins et du ministère de la Santé et des Services sociaux qui traitent du rôle des experts. Plusieurs articles des lignes directrices ne font d'ailleurs que reprendre les obligations auxquelles les experts sont déjà soumis au plan juridique ou professionnel.

En regroupant ces attentes dans un seul document, la CLP veut rendre l'information accessible à tous et s'assurer d'une connaissance généralisée et non limitée aux seuls habitués du tribunal. Elle souhaite également susciter une application uniforme par les personnes concernées.

Pour l'instant, la CLP mise sur l'information et la sensibilisation pour atteindre son objectif. C'est ainsi qu'une vaste campagne d'information est prévue pour le printemps 2004 et la CLP se laissera une période d'un an, à compter du 1er juin 2004, pour évaluer les impacts. Entre-temps, elle accueillera positivement les commentaires sur les lignes directrices elles-mêmes ainsi que sur tout autre moyen permettant d'améliorer la qualité de la participation des experts au processus décisionnel.

volet 3.2 :
Les directions de soutien

objectif :

OFFRIR DES SERVICES AUX GESTIONNAIRES ET AU PERSONNEL AFIN DE RÉPONDRE À LEURS BESOINS ET À CEUX DE L'ORGANISATION

indicateur

ACTIVITÉS MARQUANTES EN 2003-2004

ACTIVITÉS MARQUANTES EN 2003-2004

En plus des activités récurrentes reliées à leurs mandats spécifiques, les directions de soutien ont pris divers moyens afin de mieux faire connaître leurs services. Soulignons ainsi :

- la diffusion, dans le journal interne et dans l'intranet, de l'offre de service de la Direction des services juridiques, de la Direction des ressources humaines et financières et de la Direction de la recherche, formation et méthode;
- la mise en ligne du bottin « Qui fait quoi? » et de la base de données « Où est quoi? » dans l'intranet.

Enfin, parmi les services développés ou améliorés en 2003-2004 afin de répondre aux besoins et commentaires du personnel, soulignons notamment :

- la modernisation des liens de télécommunication pour l'ensemble des bureaux;
- le remplacement des chargeurs de disques optiques du système de traitement de l'image, ce qui a permis de pallier aux pannes qui étaient de plus en plus fréquentes.

l'application des **exigences** législatives et gouvernementales

l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

L'accès à l'information

À titre de tribunal administratif de dernière instance exerçant essentiellement des fonctions juridictionnelles, la CLP reçoit peu de demandes d'accès à l'information au sens de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Soulignons que les demandes de clients ou de leurs représentants afin d'obtenir copie d'un document contenu dans leur dossier ne sont pas considérées comme des demandes au sens de la Loi et ne sont donc pas comptabilisées. Plusieurs demandes visent à savoir si un employeur ou une entreprise a ou a eu un dossier à la CLP dans le cadre d'une vérification préalable à une transaction commerciale.

En 2003-2004, le responsable a traité 34 demandes d'accès à l'information, soit pratiquement le même nombre de demandes que l'année précédente.

- 28 ont obtenu une réponse favorable.
- Dans six cas, les documents désirés étaient inexistants en tout ou en partie.
- La Commission d'accès à l'information (CAI) a rejeté une demande de révision d'une décision du responsable de l'accès qui avait envoyé tous les documents pertinents à une demande.

La Loi impose une réponse dans les 20 jours de la réception de la demande à moins qu'à l'intérieur de ce délai, le responsable n'avise le demandeur qu'il prolonge le délai de 10 jours. En 2003-2004, la CLP a transmis une réponse dans un délai moyen de 5,7 jours, ce qui constitue une nette amélioration du délai moyen de l'an dernier qui était de 11,2 jours.

Enfin, en 2003-2004, la présidente a désigné une seconde responsable de l'accès à l'information afin d'éviter que le traitement des demandes soit retardé en raison des vacances de l'autre responsable.

La protection des renseignements personnels

Les renseignements que la CLP obtient dans le cadre du processus d'adjudication ne sont pas confidentiels, sauf certaines exceptions prévues dans la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (huis clos et ordonnance de non-publication ou de non-divulgation). Par ailleurs, les renseignements obtenus dans le cadre de la conciliation sont confidentiels, comme l'indique la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP). Les renseignements personnels concernant les employés de la CLP sont aussi confidentiels.

La CLP se préoccupe constamment de la protection de ces renseignements personnels (PRP). Son comité PRP, qui est piloté par la présidente de la CLP, est demeuré actif en 2003-2004. En plus de tenir trois réunions consacrées au suivi du plan d'action annuel ainsi qu'à l'étude de questions touchant la PRP, le comité a coordonné la réalisation de diverses activités. Certaines méritent d'être soulignées particulièrement.

- Approbation du *Rapport d'évaluation de la sécurité de l'information numérique*.
- Incorporation d'une clause relative à la PRP dans tous les contrats.
- Recommandation pour la mise en place d'un mécanisme empêchant l'accès aux données personnelles des travailleurs lors de la consultation d'un dossier sur Internet, à partir du système de traitement de dossiers de la CLP. Ce mécanisme a été mis en place par la Direction des ressources matérielles et des systèmes.
- Recommandations pour la mise en place d'une procédure de masquage de renseignements personnels dans les décisions de la CLP afin d'éviter l'accès à ces renseignements à toutes les étapes de la diffusion des décisions.
- Étude des impacts de la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*, notamment l'infrastructure à clés publiques gouvernementales, afin de sécuriser la transmission électronique de renseignements confidentiels.

les codes de déontologie

Comme prévu à l'article 426 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP), le président de la CLP a édicté le *Code de déontologie des assesseurs et des conciliateurs de la Commission des lésions professionnelles* (voir annexe 4). De plus, comme le prévoit l'article 413 de la Loi, il a été consulté par le gouvernement en vue d'édicter un *Code de déontologie applicable aux membres de la CLP*. D'ici à son adoption, les membres de la CLP sont soumis aux règles déontologiques prévues à l'article 62 de la *Loi instituant la Commission des lésions professionnelles et modifiant diverses dispositions législatives*. Ces deux codes touchent 45 % de l'effectif du tribunal.

Il y a lieu de souligner que les commissaires et les membres issus des associations d'employeurs et des associations syndicales sont également soumis à l'autorité du Conseil de la justice administrative.

À la suite de l'adoption du *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique* et de la *Déclaration de valeurs de l'Administration publique québécoise*, le comité de direction a décidé d'abandonner son projet de prescrire un code de déontologie à l'intention de tous les autres employés du tribunal, les documents précités étant suffisamment explicites en matière de déontologie et d'éthique. Aussi, la brochure intitulée « L'éthique dans la fonction publique québécoise », publiée par le ministère du Conseil exécutif, a été distribuée à tout le personnel de la CLP et rendue accessible sur son site intranet.

La Direction des ressources humaines et financières a par ailleurs offert à ses gestionnaires une formation intitulée « L'éthique et le gestionnaire dans la fonction publique », en collaboration avec l'École nationale d'administration publique, conformément au *Plan d'action visant à consolider l'infrastructure de l'éthique au sein de l'Administration*, mis en place par le gouvernement du Québec.

Avec la collaboration de la Direction des ressources humaines et financières, la Direction des ressources matérielles et des systèmes a également élaboré la *Politique concernant l'utilisation d'Internet, du courrier électronique et du collecticiel*. Cette politique, qui comporte plusieurs énoncés se rapportant à l'éthique, a fait l'objet d'un article dans le journal interne *Le Trait d'union* et d'une annonce dans l'intranet de la CLP.

Les plaintes reliées au comportement du personnel, des commissaires et des membres issus des associations syndicales et d'employeurs

Tel qu'indiqué au tableau 1, qu'on trouve à la page 28 du présent rapport, le Bureau de la présidente a reçu six plaintes concernant le comportement du personnel et des membres issus des associations en 2003-2004. Trois de ces plaintes ont été considérées non fondées. Les trois autres, qui visaient un conciliateur et un membre issu d'une association, ont fait l'objet d'un suivi auprès des personnes concernées.

l'accès à l'égalité dans l'**embauche**

En avril 2003, le comité de direction de la CLP a décidé de considérer prioritairement le recrutement comme mode de dotation pour tout emploi vacant à la CLP, tout en tenant compte des besoins du service, de la composition de l'équipe et du bassin des candidats disponibles pour l'emploi. Les gestionnaires et les partenaires syndicaux ont été sensibilisés à cette nouvelle façon de faire qui permettra de tendre vers les objectifs d'embauche gouvernementaux visant la diversité et le rajeunissement de la fonction publique québécoise. Dans ses activités de dotation pour l'année 2003-2004, la CLP a saisi les occasions lui permettant de se rapprocher des attentes gouvernementales.

Les données pour l'année financière 2003-2004 démontrent que, comparativement à 2002-2003, le taux de représentation des membres des communautés culturelles a légèrement augmenté, passant de 1,2 % à 1,5 %. Il a légèrement baissé pour les personnes handicapées dont le taux de représentation est passé de 1,2 % à 1 %.

Les tableaux suivants dressent un portrait de la situation à la CLP en matière d'accès à l'égalité. Les données n'incluent pas les commissaires de la CLP puisque ceux-ci ne sont pas régis par la *Loi sur la fonction publique*.

PRÉSENCE DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, DES AUTOCHTONES ET DES ANGLOPHONES CLP/FONCTION PUBLIQUE AU 31 MARS 2004

GROUPES	PÉRIODES	CLP	FONCTION PUBLIQUE
Communautés culturelles	2002-2003	1,2 %	3,0 %
	2003-2004	1,5 %	3,1 %
Autochtones	2002-2003	0,6 %	0,3 %
	2003-2004	0,6 %	0,3 %
Anglophones	2002-2003	0,3 %	0,7 %
	2003-2004	0,3 %	0,7 %
TOTAL	**2002-2003**	**2,1 %**	**4,0 %**
	2003-2004	**2,4 %**	**4,1 %**

EMBAUCHE DE PERSONNEL DES GROUPES CIBLES
Résultats obtenus à la suite des activités de recrutement de la CLP

PÉRIODE	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT
2002-2003	0/6	1/24	8/26
	----	4 %	31 %
2003-2004	0/6	1/17	4/17
	----	6 %	23,5 %

PRÉSENCE DES PERSONNES HANDICAPÉES
CLP/FONCTION PUBLIQUE AU 31 MARS 2004

PÉRIODES	CLP	FONCTION PUBLIQUE
2002-2003	1,2 %	1,0 %
2003-2004	1,0 %	1,0 %

RAJEUNISSEMENT DE LA FONCTION PUBLIQUE/RECRUTEMENT COLLÉGIAL
Résultats obtenus à la suite des activités de recrutement de la CLP

PÉRIODE	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL
2003-2004	1/6 17 %	1/17 6 %

l'emploi et la qualité de la **langue française** dans l'**Administration**

La langue utilisée dans les affaires dont la CLP est saisie et dans les actes de procédure qui en découlent, de même que la langue de l'administration et la langue de travail sont régies par la *Politique linguistique* adoptée par le tribunal en 2002. Les règles contenues dans la *Politique linguistique* ont valeur de directive interne et doivent être respectées par tous les membres et le personnel de la CLP.

La politique tient compte, outre les dispositions de la *Charte de la langue française*, de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, de la *Politique sur les marchés publics* et de la *Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information*. La CLP remplit d'ailleurs chaque année le formulaire que lui transmet le Conseil du trésor, au nom de l'Office québécois de la langue française, concernant la mise en oeuvre de cette politique.

La CLP continue de favoriser l'utilisation du français dans ses applications informatiques et, au moment de l'acquisition de matériel informatique, elle accorde une attention particulière aux documents d'acquisition de biens et services ainsi qu'aux documents qui les accompagnent au moment de la livraison. La CLP exige que la documentation qui accompagne les ordinateurs et les imprimantes soit disponible en langue française. Elle fait de même pour tous les autres types de biens acquis.

En 2003-2004, la CLP a terminé la révision linguistique des lettres et formulaires destinés à sa clientèle afin que le langage utilisé soit simple, clair et accessible, tout en utilisant un français de qualité et adapté aux besoins particuliers de notre clientèle non représentée.

la diffusion des **décisions** de la **CLP**

Selon les articles 382 et 383 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP), la CLP doit constituer une banque de jurisprudence et un plumitif informatisés et les rendre accessibles aux membres, aux assesseurs, aux conciliateurs et aux autres membres de son personnel qu'elle désigne. Cette banque de décisions a également un caractère public aux fins de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Jusqu'en 2003, chaque rapport annuel comportait une section consacrée aux décisions d'intérêt rendues au cours de l'année, que ce soit par la CLP ou par les tribunaux judiciaires à la suite de requêtes en révision judiciaire visant ses décisions. Nous avons mis fin à cette pratique dans le rapport 2002-2003 car les personnes qui s'intéressent à la jurisprudence de la CLP peuvent maintenant y accéder très facilement puisque toutes les décisions de la CLP sont disponibles sur Internet dans les banques de la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ). Deux types d'accès sont possibles.

1. Un accès **gratuit** à toutes les décisions rendues par la CLP depuis le 1er avril 1998 sur le site www.jugements.qc.ca. Ce site est doté d'un moteur de recherche qui permet de retracer une décision à partir :

- d'un ou de plusieurs mots clés,
- du nom des parties,
- du nom du décideur,
- ou de la date de la décision.

2. Un accès **payant** à la *Banque CLP* dans AZIMUT où les décisions sont indexées, classées et documentées, ce qui permet de repérer rapidement l'information désirée. Cette banque contient :

- tous les textes intégraux des décisions rendues par la CLP;
- les décisions des tribunaux supérieurs lorsque la CLP est une des parties en cause;
- les résumés de plus de 80 % des décisions rendues par la CLP entre le 1er avril 1998 et le 31 mars 2003;
- l'indexation et les résumés de 25 % des décisions rendues par la CLP à compter du 1er avril 2003, ces décisions étant sélectionnées par SOQUIJ en raison de leur intérêt jurisprudentiel.

Dans AZIMUT, on peut aussi consulter la *Banque CALP* qui contient, pour la période de 1986 à mars 1998, tous les résumés et les textes intégraux des décisions rendues par la Commission d'appel en matière de lésions professionnelles (CALP) et celles provenant des tribunaux supérieurs lorsque la CALP était une des parties en cause.

Par ailleurs, deux publications permettent de faire connaître les décisions ou jugements sélectionnés pour leur intérêt jurisprudentiel :

- Le *Commission des lésions professionnelles Express*, qui paraît dix fois par année, contient 325 résumés de décisions rendues par la CLP et les tribunaux supérieurs lorsque la CLP est partie en cause.
- Le recueil *Décisions de la Commission des lésions professionnelles*, qui paraît six fois par année, contient les résumés et les textes intégraux de 175 décisions publiées dans le *CLP Express*. Le dernier fascicule de chaque année contient des tables cumulatives, dont celle de la législation pertinente et celle de la doctrine citée.

Depuis le 1er avril 2003, la sélection des décisions publiées est effectuée par SOQUIJ alors que la CLP continue de préparer les résumés.

le suivi aux rapports du **Vérificateur général** du **Québec**

Dans son rapport sur la révision des décisions administratives et les tribunaux administratifs, qui avait été déposé en décembre 2001, le Vérificateur général du Québec formulait onze recommandations à l'intention de la CLP. Plusieurs se rapportaient à des projets en cours de réalisation ou prévus à court terme et le suivi approprié a été apporté, comme mentionné dans le rapport annuel de gestion 2002-2003.

En 2003-2004, la CLP a donné suite à deux recommandations qui consistaient à utiliser la vidéo-conférence pour certaines audiences et à rendre compte des transactions effectuées avec l'aide des conciliateurs. Il en est question aux pages 30 et 48 du présent rapport.

les statistiques **opérationnelles**

Les explications suivantes permettent de comprendre les motifs de contestation qui sont indiqués dans les tableaux statistiques.

les statistiques **opérationnelles**

Les explications suivantes permettent de comprendre les motifs de contestation qui sont indiqués dans les tableaux statistiques.

1. Retrait préventif

Le retrait préventif est le droit de demander d'être affecté à une autre tâche en raison des dangers que comporte l'exécution de sa tâche habituelle. Cette rubrique porte sur toutes les contestations relatives au retrait préventif du travailleur exposé à un contaminant ainsi qu'au retrait de la travailleuse enceinte ou qui allaite.

2. Mesures disciplinaires

Cette rubrique vise toutes les contestations relatives aux mesures disciplinaires, discriminatoires, de représailles ou autres sanctions dont un travailleur peut faire l'objet à la suite de l'exercice d'un droit ou d'une fonction résultant de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (L.R.Q., chapitre A-3.001) ou de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (L.R.Q., chapitre S-2.1).

3. LSST (autres)

Plusieurs dossiers sont regroupés sous cette rubrique. Ils se rapportent tous à la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* et concernent l'inspection et la prévention, dont le droit de refus, la fermeture d'un lieu de travail, la désignation du maître-d'oeuvre sur un chantier de construction, l'émission d'un avis de correction par un inspecteur ainsi que le programme de prévention.

4. LATMP (urgences)

Deux types de contestations sont visés dans cette catégorie :

- les contestations relatives à l'assignation temporaire d'un travailleur à d'autres tâches en attendant qu'il redevienne capable d'exercer son emploi;
- les contestations d'une décision qui entraîne la réduction ou la suspension du paiement d'une indemnité en vertu de l'article 142 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*.

5. Notion de lésion

Les contestations se rapportant à l'existence d'une lésion professionnelle sont regroupées ici. Elles portent sur la notion d'accident du travail, de maladie professionnelle, de rechute, de récidive ou d'aggravation.

6. PRESTATIONS

Cette rubrique regroupe les cas où le droit à une indemnité ou son calcul sont en cause, qu'il s'agisse de l'indemnité de remplacement du revenu, de l'indemnité pour dommages corporels, d'indemnités de décès ou autres. On y retrouve aussi les contestations qui touchent le droit à la réadaptation et les prestations qui en résultent, le droit à l'assistance médicale et le droit au retour au travail.

7. FINANCEMENT

Les contestations concernant l'imputation des coûts, la classification des employeurs et la cotisation sont traitees sous cette rubrique. Elle comprend aussi toute autre contestation en matière de financement.

8. LATMP (AUTRES)

Cette section touche diverses contestations qui ne sont pas couvertes par les autres rubriques et qui relèvent de la LATMP. On y retrouve, notamment, les contestations portant sur les questions de compétence et de délai, de même que sur les mesures transitoires.

9. MÉDICAL

Cette rubrique porte sur les contestations concernant le diagnostic, la consolidation, les traitements, les atteintes permanentes et les limitations fonctionnelles.

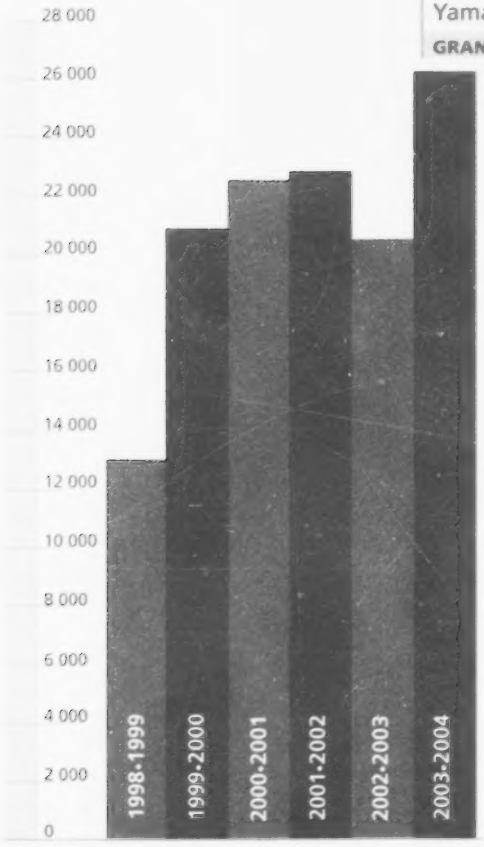
10. MALADIES PULMONAIRES

Les contestations des décisions rendues en cette matière sont regroupées sous cette rubrique.

dossiers ouverts (contestations reçues) en 2003·2004

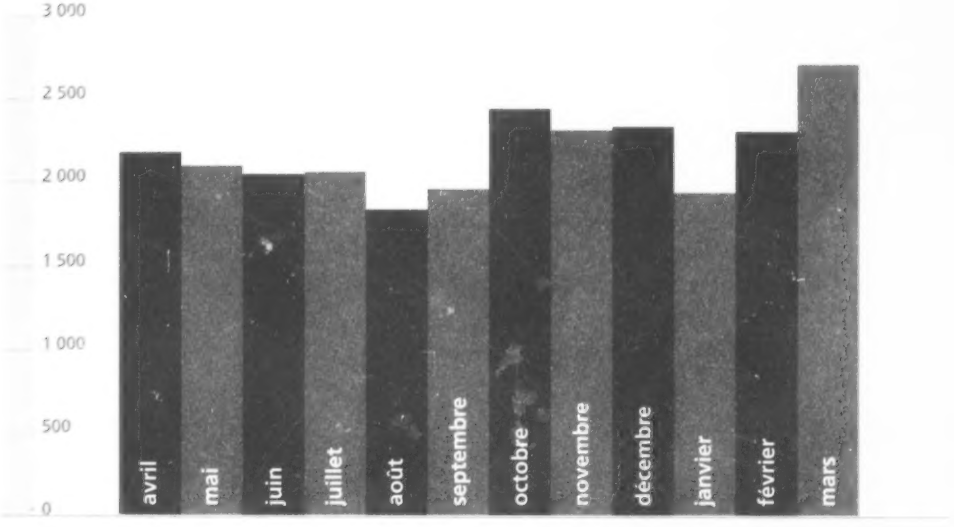
MOTIFS	NOMBRE
Retrait préventif	121
Mesures disciplinaires	332
LSST (autres)	128
LATMP (urgences)	59
Notion de lésion	13 272
Prestations	2 783
Financement	2 190
LATMP (autres)	91
Médical	7 085
Maladies pulmonaires	102
TOTAL	**26 163**

RÉGIONS	NOMBRE
Abitibi-Témiscamingue	666
Chaudière-Appalaches	2 002
Estrie	1 172
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Bas-Saint-Laurent et Côte-Nord	1 473
Lanaudière	1 997
Laurentides	1 969
Laval	1 293
Mauricie et Centre-du-Québec	1 686
Montérégie	1 798
Montréal	5 402
Outaouais	687
Québec	2 162
Richelieu-Salaberry	2 072
Saguenay–Lac-St-Jean	835
Yamaska	949
GRAND TOTAL	**26 163**



dossiers ouverts (contestations reçues) en 2003·2004 • évolution mensuelle

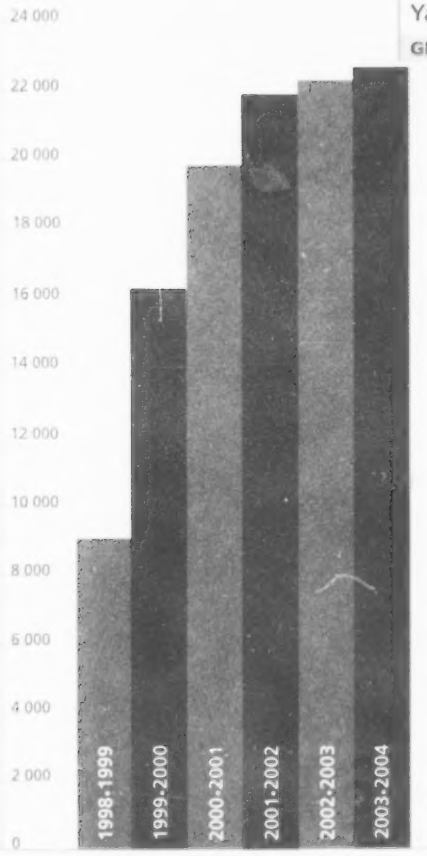
AVRIL	AOÛT	DÉCEMBRE
2 172	1 816	2 345
MAI	**SEPTEMBRE**	**JANVIER**
2 114	1 960	1 919
JUIN	**OCTOBRE**	**FÉVRIER**
2 046	2 412	2 293
JUILLET	**NOVEMBRE**	**MARS**
2 047	2 324	2 715



dossiers fermés
en 2003·2004

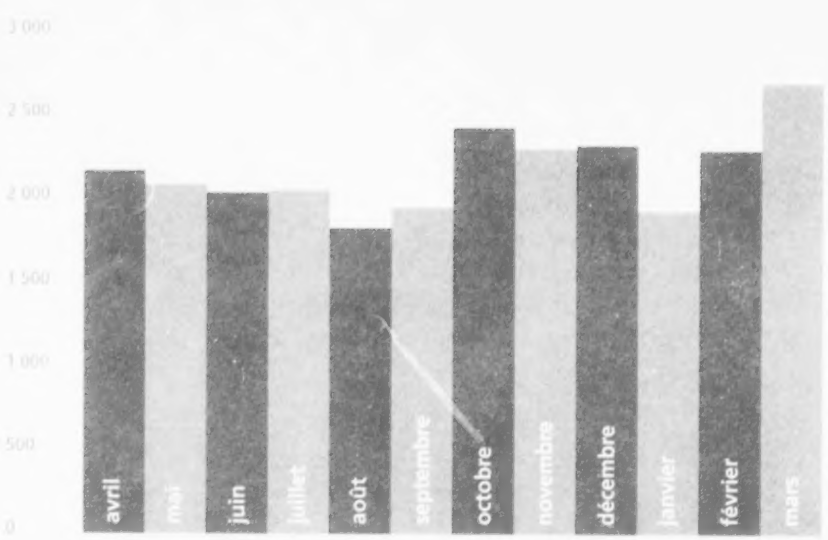
MOTIFS	NOMBRE
Retrait préventif	117
Mesures disciplinaires	248
LSST (autres)	116
LATMP (urgences)	61
Notion de lésion	11 213
Prestations	2 448
Financement	1 898
LATMP (autres)	76
Médical	6 313
Maladies pulmonaires	93
TOTAL	22 583

RÉGIONS	NOMBRE
Abitibi-Témiscamingue	623
Chaudière-Appalaches	1 705
Estrie	1 096
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Bas-Saint-Laurent et Côte-Nord	1 522
Lanaudière	1 356
Laurentides	1 566
Laval	1 147
Mauricie et Centre-du-Québec	1 357
Montérégie	1 416
Montréal	4 870
Outaouais	555
Québec	1 995
Richelieu-Salaberry	1 533
Saguenay–Lac-St-Jean	829
Yamaska	1 013
GRAND TOTAL	22 583



dossiers ouverts (contestations reçues) en 2003·2004 • évolution mensuelle

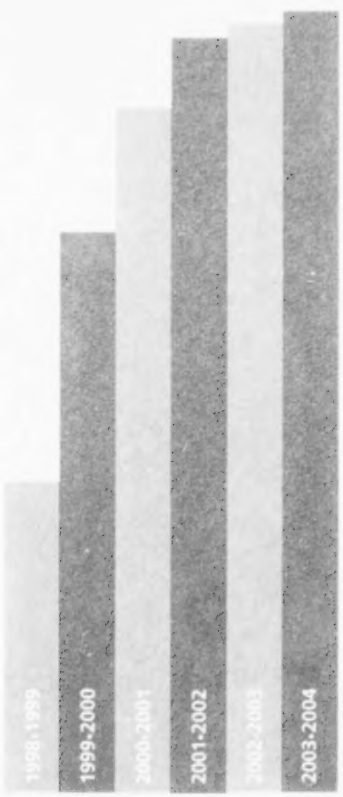
AVRIL 2 172	**AOÛT** 1 816	**DÉCEMBRE** 2 345
MAI 2 114	**SEPTEMBRE** 1 960	**JANVIER** 1 919
JUIN 2 046	**OCTOBRE** 2 412	**FÉVRIER** 2 293
JUILLET 2 047	**NOVEMBRE** 2 324	**MARS** 2 715



en 2003·2004

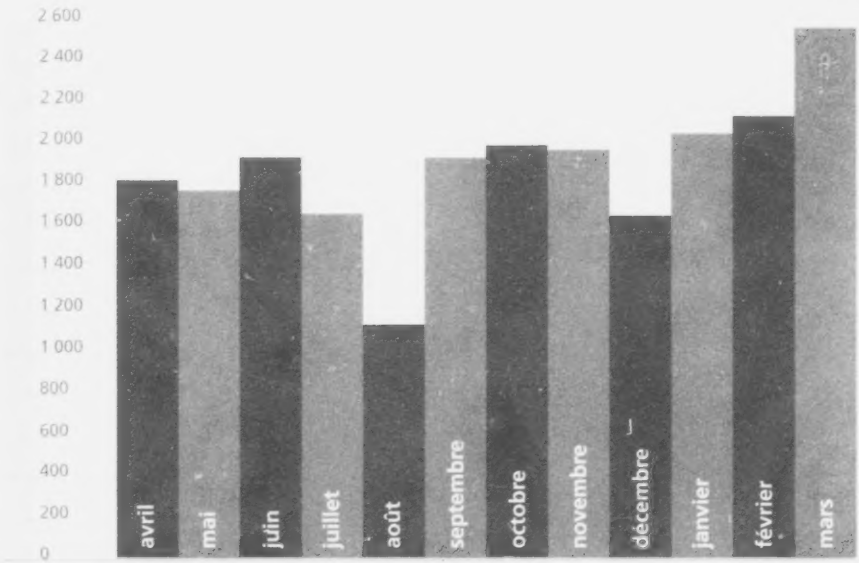
MOTIFS	NOMBRE
Retrait préventif	117
Mesures disciplinaires	248
LSST (autres)	116
LATMP (urgences)	61
Notion de lésion	11 213
Prestations	2 448
Financement	1 898
LATMP (autres)	76
Médical	6 313
Maladies pulmonaires	93
TOTAL	22 583

RÉGIONS	NOMBRE
Abitibi-Témiscamingue	623
Chaudière-Appalaches	1 705
Estrie	1 096
Gaspésie Îles-de-la-Madeleine, Bas-Saint-Laurent et Côte-Nord	1 522
Lanaudière	1 356
Laurentides	1 566
Laval	1 147
Mauricie et Centre-du-Québec	1 357
Montérégie	1 416
Montréal	4 870
Outaouais	555
Québec	1 995
Richelieu-Salaberry	1 533
Saguenay–Lac-St-Jean	829
Yamaska	1 013
GRAND TOTAL	22 583



dossiers fermés
en 2003·2004 • évolution mensuelle

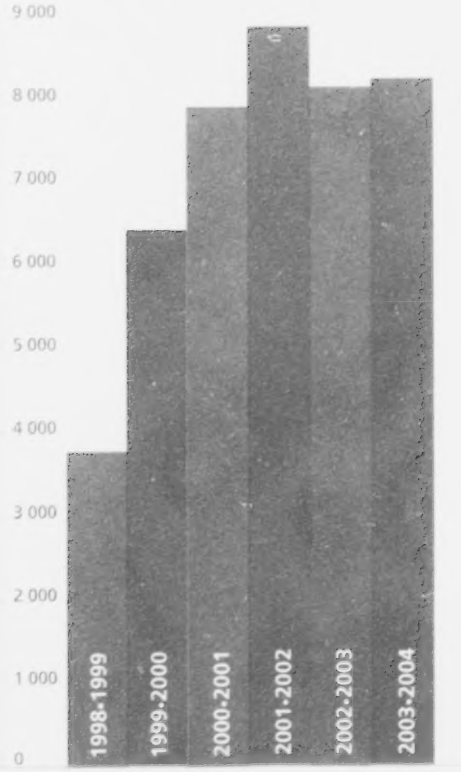
AVRIL	AOÛT	DÉCEMBRE
1 814	1 122	1 642
MAI	**SEPTEMBRE**	**JANVIER**
1 777	1 925	2 035
JUIN	**OCTOBRE**	**FÉVRIER**
1 924	1 996	2 127
JUILLET	**NOVEMBRE**	**MARS**
1 660	1 981	2 580



dossiers fermés
à la suite d'une décision en 2003·2004

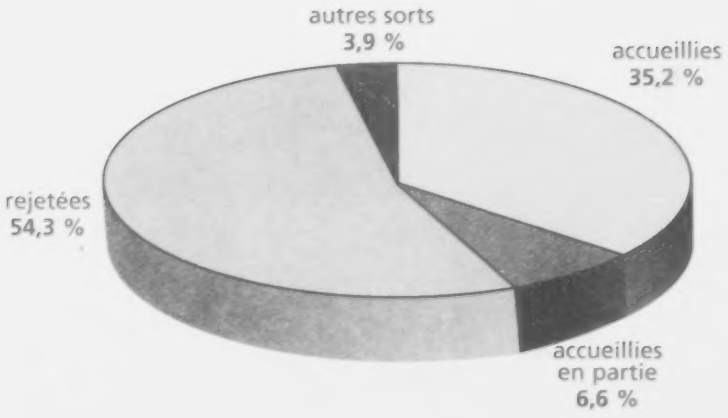
MOTIFS	NOMBRE
Retrait préventif	26
Mesures disciplinaires	134
LSST (autres)	26
LATMP (urgences)	20
Notion de lésion	3 831
Prestations	1 053
Financement	1 074
LATMP (autres)	32
Médical	2 013
Maladies pulmonaires	42
TOTAL	**8 251**

RÉGIONS	NOMBRE
Abitibi-Témiscamingue	250
Chaudière-Appalaches	561
Estrie	333
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, Bas-Saint-Laurent et Côte-Nord	594
Lanaudière	496
Laurentides	555
Laval	367
Mauricie et Centre-du-Québec	490
Montérégie	537
Montréal	1 891
Outaouais	251
Québec	718
Richelieu-Salaberry	580
Saguenay–Lac-St-Jean	317
Yamaska	311
GRAND TOTAL	**8 251**



décisions accueillies et rejetées regroupées par motifs en 2003-2004

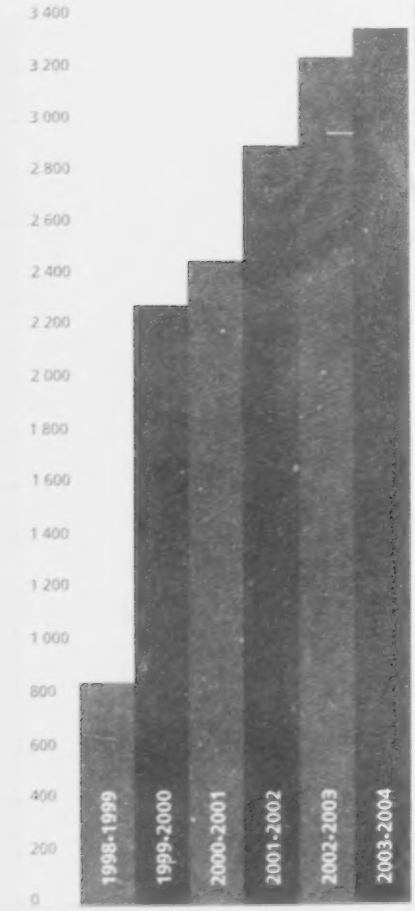
MOTIFS	ACCUEILLIES	ACCUEILLIES EN PARTIE	REJETÉES	AUTRES SORTS
Retrait préventif	12	0	14	0
Mesures disciplinaires	27	8	91	8
LSST (autres)	8	3	12	3
LATMP (urgences)	5	0	15	0
Notion de lésion	1 431	113	2 194	93
Prestations	360	66	569	58
Financement	438	87	533	16
LATMP (autres)	10	4	16	2
Médical	605	258	1 007	143
Maladies pulmonaires	9	1	32	0
TOTAL	**2 905**	**540**	**4 483**	**323**



dossiers fermés
à la suite d'un accord de conciliation en 2003-2004

MOTIFS	NOMBRE
Retrait préventif	64
Mesures disciplinaires	8
LSST (autres)	11
LATMP (urgences)	7
Notion de lésion	1 480
Prestations	358
Financement	73
LATMP (autres)	5
Médical	1 343
Maladies pulmonaires	4
TOTAL	**3 353**

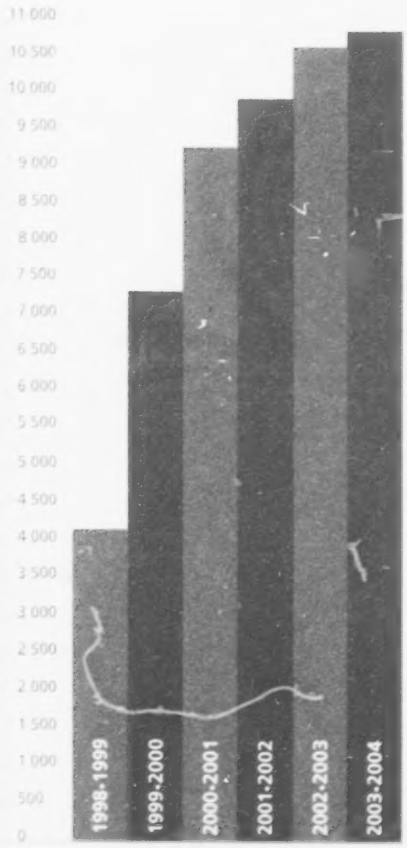
RÉGIONS	NOMBRE
Abitibi-Témiscamingue	40
Chaudière-Appalaches	315
Estrie	138
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, Bas-Saint-Laurent et Côte-Nord	193
Lanaudière	202
Laurentides	276
Laval	183
Mauricie et Centre-du-Québec	212
Montérégie	171
Montréal	734
Outaouais	67
Québec	342
Richelieu-Salaberry	216
Saguenay–Lac-St-Jean	86
Yamaska	178
GRAND TOTAL	**3 353**



dossiers fermés
à la suite d'un désistement en 2003·2004

MOTIFS	NOMBRE
Retrait préventif	27
Mesures disciplinaires	103
LSST (autres)	79
LATMP (urgences)	33
Notion de lésion	5 855
Prestations	1 018
Financement	732
LATMP (autres)	38
Médical	2 927
Maladies pulmonaires	47
TOTAL	**10 859**

RÉGIONS	NOMBRE
Abitibi-Témiscamingue	328
Chaudière-Appalaches	821
Estrie	624
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, Bas-Saint-Laurent et Côte-Nord	729
Lanaudière	654
Laurentides	724
Laval	588
Mauricie et Centre-du-Québec	648
Montérégie	699
Montréal	2 210
Outaouais	234
Québec	931
Richelieu-Salaberry	728
Saguenay–Lac-St-Jean	421
Yamaska	520
GRAND TOTAL	**10 859**



Note : 7 818 (72 %) de ces désistements font suite à une activité de conciliation.

dossiers en traitement
le 31 mars 2004

Audience tenue	1 725	(7,9 %)
Date d'audience fixée	11 200	(51,5 %)
Conciliation en cours	2 097	(9,7 %)
En suspens	451	(2,1 %)
En préparation pour la mise au rôle	6 268	(28,8 %)
TOTAL	21 741	(100 %)

les états financiers

Commission des lésions professionnelles

Exercice terminé le 31 mars 2004

Rapport de la direction

Les états financiers de la Commission des lésions professionnelles ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel d'activité concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

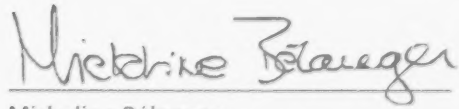
Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. Chacun des gestionnaires effectue mensuellement l'analyse et la validation de la situation budgétaire concernant son unité administrative.

La Commission reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le comité de direction doit surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de la Commission conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer la direction pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

La présidente,



Micheline Bélanger

Québec, le 10 mai 2004

Rapport du vérificateur

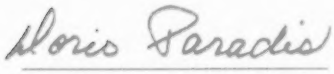
À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de la Commission des lésions professionnelles au 31 mars 2004 et les états des revenus et dépenses, du solde déficitaire du fonds ainsi que des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Commission. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Commission au 31 mars 2004, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale par intérim,



Doris Paradis, FCA

Québec, le 10 mai 2004

revenus et dépenses
de l'exercice terminé le 31 mars 2004

	2004	2003 (note 3)
REVENUS		
Contribution de la Commission de la santé et de la sécurité du travail	50 153 246 $	46 878 579 $
Intérêts sur dépôts bancaires	74 354	89 503
Publications et services	23 021	22 762
	50 250 621	46 990 844
DÉPENSES		
Traitements et avantages sociaux	33 538 144	33 092 472
Transport et communication	2 422 817	2 399 463
Services professionnels	6 862 128	7 705 321
Loyers et entretien	5 218 107	5 196 017
Fournitures	633 756	690 508
Amortissement des immobilisations	1 557 898	2 008 721
Perte sur disposition d'immobilisations	-	10 000
Intérêts sur la dette à long terme	75 880	-
Autres	15 976	7 839
	50 324 706	51 110 341
EXCÉDENT DES DÉPENSES SUR LES REVENUS	(74 085)$	(4 119 497) $

solde déficitaire du fonds
de l'exercice terminé le 31 mars 2004

	2004	2003 (note 3)
SOLDE DÉFICITAIRE DU FONDS AU DÉBUT		
Solde déjà établi	8 084 787 $	4 190 871 $
Redressement : inscription d'une provision pour allocations de transition	3 015 814	2 790 233
Solde redressé	11 100 601	6 981 104
Excédent des dépenses sur les revenus	74 085	4 119 497
SOLDE DÉFICITAIRE DU FONDS À LA FIN	11 174 686 $	11 100 601 $

bilan
au 31 mars 2004

	2004	2003 (note 3)
ACTIF		
À COURT TERME		
Espèces et quasi-espèces	3 170 457 $	2 130 744 $
Créances à recevoir	7 156	37 268
Intérêts courus	6 091	7 869
Avances pour frais de déplacement	13 000	14 506
Frais payés d'avance	74 091	59 957
	3 270 795	2 250 344
IMMOBILISATIONS (note 4)	2 652 924	2 972 767
	5 923 719 $	5 223 111 $
PASSIF		
À COURT TERME		
Créditeurs et frais courus	2 477 640 $	2 082 110 $
Versements sur la dette à long terme (note 5)	183 799	144 598
	2 661 439	2 226 708
DETTE À LONG TERME (note 5)	457 438	491 404
PROVISION POUR ALLOCATIONS DE TRANSITION (note 6)	3 091 319	3 015 814
PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES (note 7)	10 888 209	10 589 786
	17 098 405	16 323 712
SOLDE DÉFICITAIRE DU FONDS	(11 174 686)	(11 100 601)
	5 923 719 $	5 223 111 $

POUR LA COMMISSION

Micheline Bélanger

flux de trésorerie
de l'exercice terminé le 31 mars 2004

	2004	2003
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent des dépenses sur les revenus	(74 085) $	(4 119 497) $
Éléments sans incidence sur les espèces et les quasi-espèces :		
Amortissement des immobilisations	1 557 898	2 008 721
Perte sur disposition d'immobilisations	-	10 000
Variation de la provision pour allocations de transition	75 505	225 581
Variation de la provision pour congés de maladie et vacances	298 423	1 114 522
	1 857 741	(760 673)
Variations des éléments hors caisse du fonds de roulement :		
Créances à recevoir	30 112	(29 011)
Intérêts courus	1 778	(4 352)
Avances pour frais de déplacement	1 506	994
Frais payés d'avance	(14 134)	(23 813)
Créditeurs et frais courus	395 530	(389 868)
	414 792	(446 050)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	2 272 533	(1 206 723)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement :		
Produit de disposition d'immobilisations	-	9 450
Acquisitions d'immobilisations	(1 238 055)	(1 284 351)
	(1 238 055)	(1 274 901)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Remboursement de la dette à long terme	(159 140)	(139 847)
Dette à long terme	164 375	775 849
Flux de trésorie liés aux activités de financement	5 235	636 002
AUGMENTATION (DIMINUTION) DES ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES	1 039 713	(1 845 622)
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES AU DÉBUT	2 130 744	3 976 366
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES À LA FIN	**3 170 457 $**	**2 130 744 $**
COMPOSITION DES ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES		
Encaisse	3 170 457 $	1 630 744 $
Dépôts à terme (taux : 3,00 %)	-	500 000
	3 170 457 $	2 130 744 $

notes complémentaires 31 mars 2004

1. Constitution, fonctions et financement

La Commission, constituée en vertu d'une loi spéciale (1997, chapitre 27), a pour fonctions d'entendre et de disposer des contestations des décisions rendues par la Commission de la santé et de la sécurité du travail à la suite d'une révision administrative.

Les sommes requises pour les opérations de la Commission sont prises sur le fonds de la Commission constitué des sommes que la Commission de la santé et de la sécurité du travail y verse selon les modalités que détermine le gouvernement.

2. Conventions comptables

Les états financiers de la Commission ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Espèces et quasi-espèces

La politique de l'entité consiste à présenter dans les espèces et quasi-espèces les soldes bancaires et les placements temporaires dont l'échéance n'excède pas trois mois à partir de la date d'acquisition ou encaissables en tout temps.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées à leur coût d'origine et sont amorties en fonction de leur durée probable d'utilisation, selon la méthode de l'amortissement linéaire, aux taux annuels suivants :

Mobilier et équipement de bureau	20 %
Équipements informatiques	33,3 %
Améliorations locatives - Durée du bail,	maximum 5 ans

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux compte tenu que la Commission ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

3. Modification comptable

Les états financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2003 ont été redressés afin d'inscrire une provision relative aux allocations de transition payables aux commissaires dont le mandat n'est pas renouvelé ou qui ne sollicitent pas un renouvellement de leur mandat. Cette allocation s'accumule en fonction des années de service rendu.

Auparavant, l'allocation était comptabilisée aux dépenses de l'exercice au cours duquel elle était payée. L'application rétroactive de cette modification a eu pour effet d'augmenter les postes suivants des états financiers :

	2003
Traitements et avantages sociaux	225 581 $
Provision pour allocations de transition	3 015 814
Solde déficitaire du fonds	3 015 814

4. Immobilisations

	2004			2003
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Mobilier et équipement de bureau	3 699 634 $	3 010 491 $	689 143 $	1 174 270 $
Équipements informatiques	4 154 133	2 961 003	1 193 130	685 703
Améliorations locatives	2 988 106	2 217 455	770 651	1 112 794
	10 841 873 $	8 188 949 $	2 652 924 $	2 972 767 $

5. Dette à long terme

	2004	2003
Emprunts à la Société immobilière du Québec, taux fixe variant de 5,52 % à 6,68 %, remboursables par versements mensuels de 18 117 $, échéants jusqu'en septembre 2008	641 237 $	636 002 $
Versements échéants en deçà d'un an	183 799 $	144 598 $
	457 438 $	491 404 $

Les montants de versements en capital à effectuer au cours des cinq prochains exercices se détaillent comme suit :

2005	183 799 $
2006	195 290
2007	207 491
2008	35 383
2009	19 274

6. Provision pour allocations de transition

Les allocations de transition sont payables aux commissaires dont le mandat n'est pas renouvelé ou qui ne sollicitent pas un renouvellement de leur mandat. Selon le règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des commissaires de la Commission, cette allocation correspond à un mois de salaire au moment du départ, par année de service continu, sans toutefois excéder douze mois.

	2004	2003
Solde au début	3 015 814 $	2 790 233 $
Dépense de l'exercice	184 623	225 581
Utilisation de l'exercice	(109 118)	-
Solde à la fin	3 091 319 $	3 015 814 $

7. Provision pour congés de maladie et vacances

	2004			2003
	Congés de maladie	Vacances	Total	Total
Solde au début	6 665 281 $	3 924 505 $	10 589 786 $	9 475 264 $
Dépense de l'exercice	934 670	2 670 334	3 605 004	3 859 133
Utilisation de l'exercice	(749 146)	(2 557 435)	(3 306 581)	(2 744 611)
Solde à la fin	6 850 805 $	4 037 404 $	10 888 209 $	10 589 786 $

8. Opérations entre apparentés

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Commission est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Commission n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

9. Régimes de retraite

La plupart des membres du personnel de la Commission participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Certains autres employés participent à un Régime enregistré d'épargne retraite parce qu'ils ne font pas partie de la fonction publique. La Commission leur verse un montant équivalent à ce qu'elle verse aux autres employés.

Les cotisations de la Commission imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 922 840 $ (2003 : 994 810 $). Les obligations de la Commission envers ces régimes se limitent à ces cotisations à titre d'employeur.

10. Instruments financiers

La juste valeur des instruments financiers à court terme est équivalente à la valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée. La juste valeur de la dette à long terme ne peut être estimée compte tenu de l'absence de marchés pour ce type de dette.

annexe 1

RÉSULTATS DU SONDAGE de la CLP auprès de sa clientèle

QUESTIONS DU SONDAGE	COTE MOYENNE	COTE MOYENNE PAR CATÉGORIE (COTE DE 1 À 7, 7 ÉTANT LA COTE MAXIMALE)					
		ENR*	ER*	RE*	RT*	TNR*	TR*
1. LA FIABILITÉ (CAPACITÉ À FOURNIR LE SERVICE AVEC FIABILITÉ ET EXACTITUDE)							
Retour d'appel dans les 24 heures (ce qui est un engagement de la Déclaration de services)							
• en général	6,2	6,0	5,9	6,2	6,4	6,0	6,5
• en conciliation (Travailleurs)	5,9	—	—	—	—	5,1	6,6
Envoi des documents dans les délais convenus	6,4	6,9	6,3	5,6	6,0	6,5	6,5
Respect de l'heure des rendez-vous							
• en général (Employeurs + Représentants)	6,3	6,8	6,2	6,3	6,2	—	—
• en conciliation (Travailleurs)	6,7	—	—	—	—	6,9	6,6
• en audience (Travailleurs)	6,7	—	—	—	—	6,8	6,6
Décision dans les 60 ou 90 jours	6,0	6,4	5,5	4,7	5,3	6,9	6,7
Les employés ont répondu aux questions avec compétence							
• en général	6,3	6,8	6,2	6,3	6,5	5,8	6,1
• en conciliation (Travailleurs)	6,1	—	—	—	—	6,4	5,9
• en audience (Travailleurs)	6,1	—	—	—	—	6,1	6,1
2. L'EMPRESSEMENT (ENGAGEMENT DU PERSONNEL À FOURNIR UN SERVICE RAPIDE ET À AIDER LES CLIENTS)							
Les employés vous ont donné un service rapide	6,3	6,3	6,1	6,2	6,7	6,5	6,4
Les employés ont toujours été disposés à vous aider	6,4	6,6	6,2	6,3	6,6	6,5	6,1
3. L'EMPATHIE (ÉCOUTE ET ATTENTION PERSONNELLE QUE L'ON ACCORDE AUX CLIENTS)							
Les employés vous ont accordé une attention personnelle	6,1	6,3	5,7	6,2	6,4	6,3	5,9
Les employés ont toujours été polis avec vous	6,7	7,0	6,6	6,6	6,7	6,6	6,8
4. LA JUSTICE (SENTIMENT D'ÊTRE TRAITÉ ÉQUITABLEMENT, SANS FAVORITISME)							
En conciliation, chaque partie a été traitée sans favoritisme	6,2	6,9	6,3	5,1	6,4	6,6	6,2
En conciliation, on vous a informé des conséquences du règlement proposé	5,8	6,1	5,5	5,6	5,9	6,6	5,5
En audience, chaque partie a été traitée sans favoritisme	5,8	6,6	5,7	4,6	6,2	5,8	5,9

QUESTIONS DU SONDAGE	COTE MOYENNE	COTE MOYENNE PAR CATÉGORIE (COTE DE 1 À 7, 7 ÉTANT LA COTE MAXIMALE)					
		ENR*	ER*	RE*	RT*	TNR*	TR*
5. LA SÉCURITÉ (SENTIMENT D'ÊTRE EN SÉCURITÉ SUR LES PLANS PSYCHOLOGIQUE ET PHYSIQUE)							
En conciliation, vous aviez confiance qu'on assurait la confidentialité des renseignements que vous aviez fournis	6,3	6,3	6,2	5,6	6,6	6,5	6,5
Au début de l'audience, le commissaire vous a présenté les gens qui l'assistaient	6,8	6,9	6,8	6,9	6,9	6,3	6,9
Les employés ont fait preuve de discrétion dans leurs rapports avec vous	6,7	6,9	6,6	6,4	6,7	6,9	6,6
6. LA DIGNITÉ ET LE RESPECT (SENTIMENT D'ÊTRE TRAITÉ DIGNEMENT, D'ÊTRE RESPECTÉ)							
Les employés vous ont traité avec respect	6,7	7,0	6,7	6,5	6,8	6,6	6,7
7. L'ACCÈS (LE CLIENT NE RENCONTRE PAS D'OBSTACLES POUR OBTENIR LE SERVICE)							
Vous avez trouvé facilement où vous adresser pour contester la décision de la CSST (Employeurs + Travailleurs)	6,1	6,9	5,9	—	—	5,8	6,1
Vous avez obtenu facilement une ligne téléphonique pour joindre la CLP	6,2	6,4	5,9	5,7	5,8	6,9	6,3
Pour ceux qui ont consulté Internet : vous avez trouvé facilement les renseignements recherchés	5,9	6,3	6,0	6,0	5,6	7,0	5,8
8. LA CLARTÉ (FACILITÉ À COMPRENDRE L'INFORMATION OU LE LANGAGE)							
Les informations qui vous ont été données verbalement étaient claires, faciles à comprendre							
• en général	6,3	6,7	5,8	6,4	6,6	6,3	6,4
• en conciliation (Travailleurs)	5,8	—	—	—	—	6,3	5,6
• en audience (Travailleurs)	6,3	—	—	—	—	6,3	6,3
Les dépliants étaient clairs, faciles à comprendre	6,1	6,7	6,2	6,4	6,4	5,8	5,8
Les lettres et formulaires étaient clairs, faciles à comprendre	6,2	6,2	6,0	6,2	6,5	6,2	6,2
Les documents de conciliation étaient clairs, faciles à comprendre	6,0	6,6	6,2	6,1	6,4	6,3	5,5
La décision était claire, facile à comprendre	5,8	6,3	5,7	4,9	6,1	6,0	5,5

QUESTIONS DU SONDAGE	COTE MOYENNE	COTE MOYENNE PAR CATÉGORIE (COTE DE 1 À 7, 7 ÉTANT LA COTE MAXIMALE)					
		ENR*	ER*	RE*	RT*	TNR*	TR*
9. LA SIMPLICITÉ (SIMPLICITÉ DES PROCÉDURES POUR OBTENIR LE SERVICE)							
Vous avez trouvé le formulaire de contestation facile à remplir	6,3	6,8	6,1	6,5	6,5	6,7	5,8
Vous avez trouvé que les procédures pour obtenir le service étaient simples	5,8	6,1	5,6	6,1	6,4	5,9	5,5
LA SATISFACTION GLOBALE							
Vous êtes satisfait des services reçus à la CLP	5,9	6,6	5,9	5,6	6,2	6,2	5,7
Les services reçus répondent à vos besoins	5,8	6,5	5,9	5,4	6,2	5,8	5,6

***ENR :** employeurs non représentés

***ER :** employeurs représentés

***RE :** représentants d'employeurs

***RT :** représentants de travailleurs

***TNR :** travailleurs non représentés

***TR :** travailleurs représentés

annexe 2

DÉCLARATION
de services aux citoyens

Au nom de tout le personnel de la Commission des lésions professionnelles (CLP), j'ai le plaisir de présenter notre Déclaration de services aux citoyens. Elle s'adresse tout particulièrement aux travailleurs et aux employeurs qui viennent devant le tribunal pour contester une décision de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST).

Depuis la mise en place de la CLP, en avril 1998, notre personnel a toujours été soucieux d'assurer les meilleurs services. À cette fin, nous avons utilisé divers moyens pour consulter notre clientèle afin d'obtenir ses commentaires. Nous avons fait de même avec l'ensemble de notre personnel.

Les engagements que nous prenons dans cette déclaration découlent de ces consultations et tiennent compte des ressources dont nous disposons pour répondre aux besoins exprimés. Nous évaluerons régulièrement ces engagements et nous en traiterons dans notre rapport annuel de gestion.

Dans cette démarche d'amélioration continue, nous sommes évidemment réceptifs aux commentaires et aux suggestions qui nous aideront à mieux servir notre clientèle.

La présidente,

Micheline Bélanger

Micheline Bélanger

LA CLP ET SES CLIENTS

La Commission des lésions professionnelles (CLP) est le **tribunal administratif de dernière instance** où s'adressent les travailleurs et les employeurs qui contestent une décision de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST).

La CLP ne relève pas de la CSST. C'est un **tribunal indépendant** et son personnel agit avec impartialité envers toutes les parties.

NOTRE MISSION

La mission de la CLP consiste à :

- Offrir à sa clientèle la possibilité de faire valoir ses droits en matière de santé et de sécurité du travail devant une instance paritaire, indépendante et accessible; et
- Entendre ses clients, concilier leurs intérêts et, le cas échéant, décider de leurs recours avec diligence, dans le respect des droits fondamentaux.

NOS SERVICES

Lorsque vous vous adressez à la CLP :

- Vous pouvez demander que votre dossier soit confié à un **conciliateur** si vous souhaitez le régler avec les autres parties **sans aller en audience**. Notez que toutes les parties doivent être d'accord pour effectuer cette démarche.
- Si vous préférez ou si vous ne pouvez obtenir un règlement par la conciliation, vous pourrez être entendu par un **commissaire*** qui rend sa décision en fonction de la preuve ainsi que des lois et des règlements applicables**.

* Lors de l'audience, le commissaire est généralement accompagné d'un membre issu d'une association syndicale et d'un membre issu d'une association d'employeurs, qui ont pour rôle de le conseiller. Selon la nature du dossier, une quatrième personne – généralement un médecin – peut également être présente à titre d'expert-conseil.

** Il s'agit, principalement, de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, ainsi que des *Règles de preuve, de procédure et de pratique de la Commission des lésions professionnelles*.

s annexe

exes

Des services accessibles

- Nos services sont disponibles dans toutes les régions du Québec. Consultez la liste de nos 20 bureaux. Chacun de ces bureaux a un numéro de téléphone sans frais.
- Nos bureaux sont ouverts tous les jours ouvrables du lundi au vendredi, sauf exception, entre 8 h 30 et midi, et entre 13 h et 16 h 30.
- En plus de vous offrir de l'information en tout temps, notre site Internet (www.clp.gouv.qc.ca) vous permet :
  - d'identifier le bureau auquel vous devez vous adresser;
  - d'obtenir le formulaire de contestation;
  - d'avoir un aperçu de l'état de votre dossier;
  - d'effectuer un changement d'adresse;
  - de nous formuler des commentaires.

Nos engagements généraux

- Dans nos contacts avec vous, nous avons le souci de :
  - nous identifier;
  - vous écouter avec attention;
  - vous servir avec courtoisie et respect;
  - faire preuve de discrétion;
  - vous donner toute l'information utile;
  - vous diriger vers la bonne personne.
- Que ce soit au téléphone ou à nos bureaux, nous avons le souci de ne pas vous faire attendre.
- Lorsque vous nous laissez un message, nous vous rappelons le plus tôt possible dans un délai de 24 heures, du lundi au vendredi, en dehors des jours fériés.
- Nous respectons l'heure des rendez-vous pour une rencontre de conciliation ou pour une audience. En cas de retard, nous vous informons du délai d'attente prévu.
- Nous répondons à vos questions concernant nos services et le traitement de votre dossier.
- Nous pouvons vous aider à remplir le formulaire de contestation. Toutefois, nous ne pouvons vous donner un avis juridique, ni rédiger pour vous des procédures.
- Nous vous avisons rapidement par écrit de la réception de votre contestation. Nous faisons de même lorsqu'une autre partie conteste une décision qui vous concerne. Dans ce cas, si vous avez un représentant, il est important de lui transmettre l'information.

Nos engagements particuliers

Si vous choisissez la conciliation

- Le conciliateur vous aide à trouver, avec les autres parties au dossier, un règlement conforme à la loi et satisfaisant pour tous.
- Il vous informe des conséquences du règlement envisagé avec les autres parties.
- Il assure la confidentialité des renseignements obtenus pendant toute la démarche de conciliation. Notez, cependant, que l'accord signé par toutes les parties doit ensuite être entériné par un commissaire. Cet accord entériné devient alors un document public, comme toutes les décisions de la CLP.

Si vous allez en audience

- Nous vous informons par écrit de l'endroit, de la date et de l'heure de l'audience entre un et trois mois avant la tenue de celle-ci.
- Au début de l'audience, le commissaire vous présente les membres du tribunal et toute autre personne présente pour l'assister. Il vous explique ensuite le déroulement de l'audience si vous n'avez pas de représentant en mesure de le faire.
- Si le commissaire a tous les documents nécessaires à la fin de l'audience, il rend sa décision dans les 60 ou 90 jours, selon la nature de votre contestation.
- Sa décision est écrite et motivée afin que vous connaissiez les raisons de l'acceptation ou du rejet de la contestation.

Aidez-nous à bien vous servir!

Pour nous aider à respecter nos engagements, **votre collaboration est essentielle**.

- Nous nous attendons à une attitude courtoise et respectueuse de votre part.
- Nous comptons sur votre ponctualité lorsque vous avez rendez-vous pour une rencontre de conciliation ou pour une audience.
- Lorsque vous avez un représentant, ou encore si vous changez de représentant, assurez-vous que nous en sommes avisés.
- Lorsque vous déménagez, n'oubliez pas de nous informer de votre nouvelle adresse et de votre nouveau numéro de téléphone le plus tôt possible.
- Si vous voulez obtenir l'aide d'un conciliateur pour tenter d'obtenir un règlement sans audience, faites-le nous savoir le plus tôt possible.
- Envoyez-nous rapidement tout document que vous croyez utile pour l'audience.

Vous avez des commentaires ou une plainte à formuler?

Nous portons une attention particulière à la qualité de nos services et nous croyons que vos commentaires et vos suggestions peuvent nous aider à mieux vous servir.

Si, malgré tous nos efforts, vous êtes insatisfait de nos services, vous pouvez nous adresser une plainte que nous traiterons dans un délai de 15 jours. Si nous ne pouvons respecter ce délai, nous communiquerons avec vous pour vous en expliquer les raisons.

Nous vous informons, par ailleurs, que le fait d'être insatisfait de la décision rendue par le commissaire dans votre dossier ne constitue pas un motif de plainte.

Vous pouvez nous transmettre vos commentaires ou votre plainte par la poste, par téléphone ou par télécopieur. Nos coordonnées sont les suivantes :

Service des plaintes
Commission des lésions professionnelles
500, boulevard René-Lévesque Ouest
Bureau 17.401
Montréal (Québec) H2Z 1W7

Téléphone : (514) 873-7188
Sans frais : 1 800 361-9593
Télécopieur : (514) 873-0211

Des bureaux à travers le Québec

La CLP est présente dans toutes les régions du Québec avec ses 15 directions régionales et 5 bureaux locaux.

Pour toute demande d'information, écrivez ou téléphonez au bureau le plus près de chez vous. Notre personnel se fera un plaisir de répondre à vos questions du lundi au vendredi, entre 8 h 30 et 16 h 30.

annexe 3

LISTE DES DÉCRETS ADOPTÉS EN 2003-2004
qui découlent de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP)

DÉCRET CONCERNANT :	NUMÉRO	DATE
Le renouvellement du mandat de certains commissaires de la CLP	621-2003	28 mai 2003
La nomination de membres, autres que commissaires, à la CLP	622-2003	28 mai 2003
Le renouvellement du mandat de M[e] Camille Demers comme commissaire à la CLP	706-2003	25 juin 2003
Le budget de la Commission des lésions professionnelles pour l'exercice financier 2003-2004	796-2003	16 juillet 2003
La nomination de membres, autres que commissaires, à la CLP	912-2003	27 août 2003
Le renouvellement du mandat de certains commissaires de la CLP	1252-2003	26 novembre 2003
La nomination de membres, autres que commissaires, à la CLP	220-2004	17 mars 2004

annexe 4

CODE DE DÉONTOLOGIE
des assesseurs et des conciliateurs de la Commission des lésions professionnelles

Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles
(L.R.Q., c. A-3.001, a. 426)

En vertu de l'article 426 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, le président doit édicter un code de déontologie applicable aux assesseurs et aux conciliateurs et veiller à son respect. Ce code peut prévoir des règles distinctes pour les conciliateurs et les assesseurs. Le manquement à son devoir ou à une règle de déontologie peut faire l'objet d'une plainte au président de la Commission des lésions professionnelles.
Voici le code tel qu'adopté en novembre 2000.

SECTION I
dispositions générales

1. Le présent code a pour objet d'assurer et promouvoir la confiance du public dans l'intégrité et l'impartialité de la Commission des lésions professionnelles, en privilégiant pour ses assesseurs et ses conciliateurs des normes élevées de conduite.

2. L'assesseur et le conciliateur nommés et rémunérés en vertu de la *Loi sur la fonction publique* (L.R.Q., c. F-3.1.1) sont tenus de respecter les normes d'éthique et de discipline prévues à cette loi ainsi qu'au *Règlement sur les normes d'éthique, de discipline et le relevé provisoire des fonctions dans la fonction publique* (décret numéro 577-85 du 27 mars 1985).

L'assesseur à vacation et l'assesseur à titre temporaire nommés par le président en vertu de l'article 424 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (L.R.Q., c. A-3.001) sont aussi tenus au respect de ces normes, sauf celle relative à l'exclusivité des fonctions.

3. L'assesseur et le conciliateur exercent leurs fonctions avec honnêteté, dignité, intégrité, diligence et impartialité en considérant l'importance des valeurs d'accessibilité et de célérité qui caractérisent la Commission.

4. L'assesseur et le conciliateur font preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qu'ils rencontrent dans l'exercice de leurs fonctions.

5. L'assesseur et le conciliateur prennent les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

6. L'assesseur et le conciliateur font preuve de réserve et de prudence dans leur comportement public.

Sous réserve de ce principe, ils jouissent de la liberté d'expression, de croyance, d'association et de réunion.

7. Le fait pour un assesseur ou pour un conciliateur de se placer dans une situation de nature à porter atteinte à l'intégrité, à l'indépendance ou à la dignité de la Commission ou de nature à diminuer la confiance du public envers elle est incompatible avec l'exercice de ses fonctions.

SECTION II

devoirs propres à l'assesseur

8. L'assesseur agit et paraît agir de manière objective et impartiale dans l'exercice de ses fonctions.

9. L'assesseur à vacation et l'assesseur à titre temporaire ne peuvent émettre d'avis pour le compte de la Commission de la santé et de la sécurité du travail, d'un employeur, d'un travailleur ou d'une association ou regroupement de travailleurs dans le cadre de dossiers relevant des domaines de compétence de la Commission.

Toutefois, le fait pour un assesseur à vacation ou pour un assesseur à titre temporaire d'émettre un avis pour le compte d'un travailleur pour qui il agit à titre de médecin qui a charge au sens de la loi n'est pas incompatible avec l'exercice de ses fonctions d'assesseur.

10. L'assesseur divulgue au commissaire auprès duquel il doit siéger tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association et qui est susceptible de le placer dans une situation réelle ou apparente de conflit d'intérêts.

11. L'assesseur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions et il est tenu de respecter le caractère confidentiel du renseignement ainsi reçu, sauf celui qui a un caractère public.

SECTION III

devoirs propres au conciliateur

12. Le conciliateur divulgue aux parties tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association et qui est susceptible de le placer dans une situation réelle ou apparente de conflit d'intérêts.

13. Le conciliateur s'assure que son intervention, à titre d'aide impartiale pour en arriver à un règlement, est pleinement et librement acceptée par les parties.

14. Le conciliateur informe les parties de leur droit de se retirer en tout temps du processus de conciliation.

15. Le conciliateur veille à ce que chaque partie soit informée des buts, des conditions et des limites du processus de conciliation et du fait qu'un accord au sens de l'article 429.44 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* doit être entériné par un commissaire.

16. Le conciliateur évite de faire des pressions sur une partie pour qu'elle accepte un règlement.

17. Le conciliateur suspend ou met fin à la conciliation, après avis aux parties, lorsque :

1° sa continuation risque d'être préjudiciable à une partie;

2° une partie n'est pas en mesure de la continuer ou ne la désire plus;

3° une partie n'est pas en mesure de participer à un processus de conciliation équitable pour des raisons physiques ou psychologiques;

4° le conciliateur estime peu probable la conclusion d'un règlement ou d'un accord conforme à la loi;

5° la présence d'une autre partie s'avère nécessaire.

18. Le conciliateur informe les parties des conséquences d'un règlement sur les droits et obligations qu'elles ont en vertu de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* et de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (L.R.Q., c. S-2.1).

19. Le conciliateur assure et préserve la confidentialité des échanges intervenus dans le cadre de la conciliation, à moins que les parties y renoncent.

SECTION IV

plainte

20. Une partie ou son représentant peut porter plainte au président de la Commission contre un assesseur ou un conciliateur pour un manquement au code de déontologie.

21. La plainte doit être écrite et exposer sommairement les motifs sur lesquels elle s'appuie. Elle est transmise au siège de la Commission.

22. Le président peut rejeter toute plainte manifestement non fondée. Il en avise le plaignant et lui communique les motifs du rejet.

23. Si le président considère la plainte recevable, il en transmet une copie à la personne qui en fait l'objet.

24. Le président statue sur la plainte après avoir avisé la personne qui en fait l'objet, qu'elle peut, dans les sept jours, fournir ses observations.

Le président peut, s'il l'estime nécessaire, entendre la personne contre qui la plainte est dirigée.

SECTION V

disposition finale

25. Le présent code entre en vigueur le quinzième jour qui suit la date de sa publication à la *Gazette officielle du Québec*.

annexe 5

LIGNES DIRECTRICES
relatives au rôle des experts

1. OBJET

1.1 Conscient que les experts occupent une place très significative dans le processus de contestation, et dans le but d'améliorer la qualité de leur contribution à la réalisation de sa mission, le tribunal tient à faire connaître ses attentes à leur égard.

1.2 Les *Lignes directrices* ne modifient pas les règles que le tribunal applique pour apprécier la preuve.

2. CHAMP D'APPLICATION

2.1 Les *Lignes directrices* visent le rapport et le témoignage de la personne dont une partie retient les services pour qu'elle donne son opinion sur une question scientifique, professionnelle ou technique et qui se voit reconnaître le statut d'expert par le tribunal.

2.2 Elles ne visent ni les attestations ni les rapports complétés par un médecin qui a charge d'un travailleur aux fins de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, L.R.Q., c. A-3.001 (LATMP).

3. RÔLE DE L'EXPERT

Le rôle de l'expert est d'éclairer le tribunal et de l'aider à évaluer la preuve qui relève de l'expertise que le tribunal lui reconnaît.

4. ADMISSIBILITÉ (RECEVABILITÉ) DE LA PREUVE D'EXPERT

Pour être admissible (recevable), la preuve d'expert doit être pertinente, nécessaire et apportée par une personne qui se voit reconnaître le statut d'expert.

5. RECONNAISSANCE DU STATUT D'EXPERT

5.1 Pour se voir reconnaître le statut d'expert, une personne doit démontrer sa compétence dans un domaine pertinent d'activités.

5.2 À cette fin, cette personne doit être en mesure de fournir au tribunal les renseignements relatifs aux études qu'elle a faites et à ses expériences professionnelles.

5.3 La reconnaissance du statut d'expert permet de livrer un témoignage d'opinion au tribunal.

5.4 Le tribunal apprécie la qualité de la preuve d'expert (sa force probante) comme il le fait pour toute autre preuve qu'il doit considérer aux fins de la décision qu'il doit rendre.

6. Attentes générales à l'égard de l'expert

6.1 Le tribunal s'attend à ce que l'expert respecte les exigences suivantes :

6.1.1 compétence;

6.1.2 objectivité et impartialité;

6.1.3 respect des normes scientifiques, professionnelles ou techniques actuelles les plus élevées possible;

6.1.4 collaboration à l'objectif de célérité du tribunal par sa diligence à communiquer son rapport et sa disponibilité pour témoigner;

6.1.5 connaissance du contexte juridique dans lequel s'inscrit l'opinion requise.

6.2 Le tribunal s'attend à ce que l'expert respecte toutes autres exigences de l'ordre professionnel ou d'une association dont il est membre.

6.3 L'expert doit toujours se rappeler que son devoir premier est à l'égard du tribunal.

6.4 L'expert évite de se comporter en représentant de la partie qui l'engage, s'abstenant, entre autres, de commenter les règles de droit applicables au cas soumis.

6.5 L'expert doit être prêt à modifier les opinions qu'il a énoncées si les circonstances le justifient.

6.6 L'expert s'exprime clairement et utilise un langage qui lui permet d'être compris facilement.

7. Attentes particulières à l'égard de l'expert

7.1 Le tribunal s'attend à ce que le rapport de l'expert soit conforme aux exigences de l'ordre professionnel ou d'une association dont il est membre.

7.2 Le tribunal tient à ce que l'expert porte une attention particulière aux éléments suivants :

7.2.1 l'identification des sujets soumis à son analyse;

7.2.2 l'historique du dossier;

7.2.3 la cueillette de toutes les informations pertinentes;

7.2.4 l'énoncé, sans lecture partisane, de toutes les informations qu'il a recueillies;

7.2.5 des conclusions motivées par une analyse des informations recueillies;

7.2.6 l'énoncé des références à la littérature consultée;

7.2.7 l'énoncé et la discussion des thèses scientifiques qu'il connaît et qui peuvent être différentes de celle qui a servi à son analyse.

7.3 Outre les éléments mentionnés à 7.2, le tribunal tient à retrouver ce qui suit dans les rapports des médecins experts :

7.3.1 la description des circonstances de l'apparition de la lésion en cause;

7.3.2 la description des facteurs de risque pertinents à la lésion en cause;

7.3.3 l'histoire médicale pertinente, incluant la description des symptômes et leur évolution;

7.3.4 les antécédents et habitudes de vie pertinents;

7.3.5 la description détaillée de l'examen objectif, physique ou mental, auquel a été soumis le travailleur;

7.3.6 la description précise des tests ou manœuvres effectués, les résultats tant positifs que négatifs et les critères utilisés pour leur interprétation;

7.3.7 le diagnostic différentiel, lorsque la question du diagnostic est en litige.

7.4 L'expert signe la déclaration contenue à l'annexe et la joint à son rapport.

ANNEXE

DÉCLARATION DE L'EXPERT

Par la présente, je déclare ce qui suit :

1. J'ai pris connaissance des *Lignes directrices relatives au rôle des experts*;
2. J'atteste que mon rapport est conforme aux attentes de la CLP;
3. Je reconnais qu'à titre d'expert, mon devoir premier est à l'égard du tribunal et que cela exige que j'agisse en tout temps avec impartialité et objectivité;
4. Les opinions contenues dans mon rapport sont fondées sur une lecture non partisane des informations que j'ai recueillies;
5. Mes opinions reposent sur les connaissances les plus précises et les plus actuelles que je possède;
6. Les thèses scientifiques que je connais qui sont contraires à celle sur laquelle mon analyse est fondée sont mentionnées à mon rapport de même que les raisons pour lesquelles j'estime qu'elles ne doivent pas être retenues;
7. Je suis conscient que mon rapport peut être produit en preuve devant la CLP et qu'il comporte le témoignage que je pourrai être appelé à livrer sous serment;
8. Je reconnais que les opinions contenues dans mon rapport pourraient devoir être modifiées si les données factuelles sur lesquelles elles reposent venaient à changer;
9. La présente déclaration fait partie intégrante de mon rapport.

Signée à _____ le _____

_____
NOM

_____
(signature)

annexe 6

COORDONNÉES DES BUREAUX DE LA CLP
dans toutes les régions du Québec

DIRECTION RÉGIONALE DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE
1, rue du Terminus Est, 1er étage
ROUYN-NORANDA (Québec)
J9X 3B5
Téléphone : (819) 763-3330
Sans frais : 1 877 295-2357
Télécopieur : (819) 763-3258

DIRECTION RÉGIONALE DE LA CHAUDIÈRE-APPALACHES
Les Galeries Chagnon
1200, boulevard Alphonse-Desjardins, bureau 250
LÉVIS (Québec)
G6V 6Y8
Téléphone : (418) 835-4442
Sans frais : 1 877 235-2357
Télécopieur : (418) 835-4443

DIRECTION RÉGIONALE DE L'ESTRIE
200, rue Belvédère Nord, bureau 3.04
SHERBROOKE (Québec)
J1H 4A9
Téléphone : (819) 820-3080
Sans frais : 1 877 666-6164
Télécopieur : (819) 820-3009

DIRECTION DES RÉGIONS DE LA GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE, DU BAS-SAINT-LAURENT ET DE LA CÔTE-NORD
16, 1re Avenue Ouest
SAINTE-ANNE-DES-MONTS (Québec)
G4V 1B5
Téléphone : (418) 763-2075
Sans frais : 1 877 264-2357
Télécopieur : (418) 763-2191

DIRECTION DES RÉGIONS DE LA GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE, DU BAS-SAINT-LAURENT ET DE LA CÔTE-NORD
BUREAU LOCAL DE GASPÉ
96, Montée de Sandy Beach, bureau 2.01
GASPÉ (Québec)
G4X 2W4
Téléphone : (418) 360-8057
Sans frais : 1 877 256-2357
Télécopieur : (418) 360-8033

DIRECTION DES RÉGIONS DE LA GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE, DU BAS-SAINT-LAURENT ET DE LA CÔTE-NORD

BUREAU LOCAL DE RIMOUSKI
355, boulevard Saint-Germain Ouest, 2e étage
RIMOUSKI (Québec)
G5L 3N2
Téléphone : (418) 727-4276
Sans frais : 1 877 262-2357
Télécopieur : (418) 727-4274

DIRECTION DES RÉGIONS DE LA GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE, DU BAS-SAINT-LAURENT ET DE LA CÔTE-NORD

BUREAU LOCAL DE SEPT-ÎLES
Carrefour Régnault
128, rue Régnault, bureau 203
SEPT-ÎLES (Québec)
G4R 5T9
Téléphone : (418) 964-8615
Sans frais : 1 877 888-2357
Télécopieur : (418) 964-8621

DIRECTION RÉGIONALE DE LANAUDIÈRE
Édifice Louis-Cyr
440, rue Saint-Louis, 1er étage
JOLIETTE (Québec)
J6E 2Y8
Téléphone : (450) 757-7956
Sans frais : 1 800 803-0186
Télécopieur : (450) 757-7980

DIRECTION RÉGIONALE DES LAURENTIDES
500, boulevard des Laurentides, bureau 249
SAINT-JÉRÔME (Québec)
J7Z 4M2
Téléphone : (450) 569-7600
Sans frais : 1 800 803-9019
Télécopieur : (450) 569-7626

DIRECTION RÉGIONALE DE LAVAL
2800, boulevard Saint-Martin Ouest, bureau 211
LAVAL (Québec)
H7T 2S9
Téléphone : (450) 680-6244
Sans frais : 1 877 216-3994
Télécopieur : (450) 680-6261

DIRECTION DES RÉGIONS DE LA MAURICIE ET DU CENTRE-DU-QUÉBEC
505, rue des Forges, 2e étage
TROIS-RIVIÈRES (Québec)
G9A 6H1
Téléphone : (819) 371-6058
Sans frais : 1 877 259-2357
Télécopieur : (819) 371-4930

DIRECTION DES RÉGIONS DE LA MAURICIE ET DU CENTRE-DU-QUÉBEC
BUREAU LOCAL DE DRUMMONDVILLE
1680, boulevard Saint-Joseph, 3e étage
DRUMMONDVILLE (Québec)
J2C 2G3
Téléphone : (819) 475-8513
Sans frais : 1 877 221-3746
Télécopieur : (819) 475-8490

DIRECTION RÉGIONALE DE LA MONTÉRÉGIE
1111, rue Saint-Charles Ouest
Tour de l'Est, bureau 6.54
LONGUEUIL (Québec)
J4K 5G4
Téléphone : (450) 928-5047
Sans frais : 1 800 396-0780
Télécopieur : (450) 928-7979

DIRECTION RÉGIONALE DE MONTRÉAL
500, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 17.401
MONTRÉAL (Québec)
H2Z 1W7
Téléphone : (514) 873-7188
Sans frais : 1 800 361-9593
Télécopieur : (514) 873-6778

DIRECTION RÉGIONALE DE L'OUTAOUAIS
107, rue Lois, bureau 100
GATINEAU (Québec)
J8Y 3R6
Téléphone : (819) 772-3342
Sans frais : 1 800 676-2281
Télécopieur : (819) 772-3474

DIRECTION RÉGIONALE DE QUÉBEC
900, place D'Youville, bureau 700
QUÉBEC (Québec)
G1R 3P7
Téléphone : (418) 644-7777
Sans frais : 1 800 463-1591
Télécopieur : (418) 644-6443

DIRECTION RÉGIONALE DU RICHELIEU-SALABERRY
1005, boulevard du Séminaire Nord, bureau 120
SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU (Québec)
J3A 1R7
Téléphone : (450) 349-6252
Sans frais : 1 800 597-8049
Télécopieur : (450) 349-6137

DIRECTION RÉGIONALE DU RICHELIEU-SALABERRY
BUREAU LOCAL DE SALABERRY-DE-VALLEYFIELD
157, rue Victoria, bureau 116
SALABERRY-DE-VALLEYFIELD (Québec)
J6T 1A5
Téléphone : (450) 370-6866
Sans frais : 1 800 597-6715
Télécopieur : (450) 370-6864

DIRECTION RÉGIONALE DU SAGUENAY—LAC-SAINT-JEAN
227, rue Racine Est, bureau 4.01
CHICOUTIMI (Québec)
G7H 7B4
Téléphone : (418) 698-3703
Sans frais : 1 877 263-2357
Télécopieur : (418) 698-3695

DIRECTION RÉGIONALE DE YAMASKA
1050, boulevard Casavant Ouest
Tour 2, bureau 2005
SAINT-HYACINTHE (Québec)
J2S 8B9
Téléphone : (450) 778-5670
Sans frais : 1 877 261-2357
Télécopieur : (450) 778-5691

Siège social

Québec
900, place D'Youville
Bureau 700
Québec (Québec)
G1R 3P7
Téléphone : (418) 644-7777
Sans frais : 1 800 463-1591
Télécopieur : (418) 644-6443

Montréal
500, boulevard René-Lévesque Ouest
Bureau 17.401
Montréal (Québec)
H2Z 1W7
Téléphone : (514) 873-7188
Sans frais : 1 800 361-9593
Télécopieur : (514) 873-6778

Commission
des lésions
professionnelles
Québec